

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN
SEPINGGAN BALIKPAPAN**



Disusun Oleh:

KEZIA DEVINA MARELLA REGINA
NIT. 30621036

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

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN
SEPINGGAN BALIKPAPAN**



Disusun Oleh:

KEZIA DEVINA MARELLA REGINA
NIT. 30621036

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

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT CITILINK
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD
SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN

Disusun Oleh:

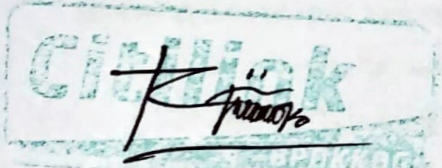
KEZIA DEVINA MARELLA REGINA
NIT. 30621036

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

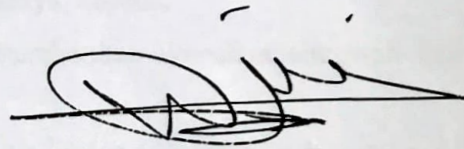
Disetujui Oleh:

Manager Service



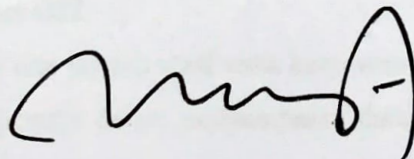
RICKO PRIMA KUSUMA
NIK. 300245

Dosen Pembimbing



Dr. DIDI HARIYANTO, M.Pd
NIP.19650118 199009 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA



AHMAD MUSADEK, ST., M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan selama 3 bulan sejak tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024.

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

Dapat terlaksananya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya 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. Tuhan Yesus Kristus, Yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan Pada hamba-Nya;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya serta pembimbing OJT;
4. Bapak Ricko Prima. selaku *Manager Service* dan *Supervisor* dalam melaksanakan OJT.
5. Kepala Unit dan jajaran staff serta karyawan PT. Citilink , yang berkenan membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penulisan ini.
6. Kedua orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan do'a dan motivasi baik material maupun spiritual kepada penulis sehingga dapat

melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan On The Job Training (OJT) dengan baik sesuai dengan waktu yang ditentukan:

7. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Senior Alumni Politeknik Penerbangan Surabaya yang saat ini sedang melaksanakan dinas di Jakarta atas bimbingan dan dukungannya selama berada di Balikpapan;
9. Rekan taruna OJT Balikpapan yang telah menjadi penyemangat selama berlangsungnya kegiatan On The Job Training ini
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih 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.

Balikpapan, 10 Juni 2024



Kezia Devina Marella Regina

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT	2
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1.3.1 Bagi Kampus.....	3
1.3.2 Bagi Taruna.....	3
1.4 Manfaat Kegiatan <i>On The Job Training</i>	4
1.4.1 Bagi Taruna.....	4
1.4.2 Bagi Perusahaan.....	4
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT.....	5
2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink	5
2.1.2 Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan	8
2.2 Struktur Organisasi	10
2.3 Kebijakan Perusahaan	11
2.4 Jenis Armada	14
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	15
3.1 Bandar Udara	15
3.2 Terminal Bandar Udara.....	15
3.3 Apron.....	16
3.4 Pendapatan PT.Citilink	16
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	18
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	18
4.2 Jadwal dan Kegiatan	22
4.3 Permasalahan.....	23
4.4 Penyelesaian.....	25
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
5.1 Kesimpulan	26
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV	26

5.2 Saran	27
DAFTAR LAMPIRAN	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia.....	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT.Citilink Balikpapan.....	11
Gambar 4.1 Kegiatan di Cutomer Service.....	19
Gambar 4.2 Taruna ddiberikan pembelajaran mengenai FOO	20
Gambar 4.3 Taruna melihat proses pengecekan dokumen dan melakukan sweaping bagasi kepada penumpang yang melebihi peraturan bagasi pada cabin.....	21
Gambar 4.4 Pengawasan pengambilan bagasi penumpang	21



DAFTAR TABEL



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu sekolah tinggi kedinasan yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan program pendidikan profesional khususnya di bidang penerbangan. Sesuai dengan visi dari Politeknik Penerbangan Surabaya yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global. Maka dari itu, diselenggarakannya pendidikan dan pelatihan penerbangan untuk menghasilkan insan penerbangan yang senantiasa memegang teguh Lima Citra Manusia Perhubungan dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada masyarakat .

On The Job Training juga upaya terencana untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Politeknik Penerbangan Surabaya memberikan fasilitas taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On The Job Training* sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama dibangku perkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktek kerja agar para taruna kelak telah dinyatakan lulus dapat segera untuk menyesuaikan diri di lingkungan kerja. *On The Job Training* dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan serta pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas serta praktek pada laboratorium dan mengaplikasikannya teori yang telah diajarkan di kelas dalam *On The Job Training*.

Pelaksanaan *On The Job Training* ini dilaksanakan di bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya yaitu Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan pada kurun waktu 22 April 2024– 22 Juli 2024. *On The Job Training* merupakan kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk melakukan pengukuran terhadap setiap taruna dalam

melaksanakan praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh pendidikan akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. Melalui pelaksanaan *On The Job Training* selama 3 bulan ini diharapkan para peserta diklat atau taruna mampu menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori yang dilaksanakan didalam kelas atau laboratorium kemudian dipraktekkan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan.

Dengan adanya praktek kerja lapangan ini, nantinya diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mampu mengembangkan daya pikir serta melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan yang kompleks yang dapat timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training*. Dengan melakukan analisa serta mengambil keputusan yang tepat ,cepat serta dapat dipertanggungjawabkan dalam melaksanakan tugas pemberian pada layanan transportasi udara.

1.2 Dasar Pelaksanaan 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 32 Tahun 2017 tentang 3 Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya

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

1.3.1 Bagi Kampus

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

1. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (*On The Job Training*).
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT (*On The Job Training*).
4. Membina hubungan kerjasama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara lokasi *On The Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan.

1.3.2 Bagi Taruna

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

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

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.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi / substitusi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.4 Manfaat Kegiatan *On The Job Training*

1.4.1 Bagi Taruna

1. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
2. Agar taruna OJT mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu Bandar Udara Lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training*.
3. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar Udara lokasi *On The Job Training* terutama yang berhubungan dengan maskapai.

1.4.2 Bagi Perusahaan

1. Kegiatan *On The Job Training* ini diharapkan dapat mempererat hubungan di bidang pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang dihasilkan dari potensi kerja taruna *On The Job Training* itu sendiri.
3. Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On The Job Training*, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. 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"). 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" dan *call sign* "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

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 industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya, *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

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

A. Profil Perusahaan :

Nama Perusahaan : PT Citilink Indonesia

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

Telepon : 08041080808

Website : www.citilink.co.id

Facebook : Citilink Indonesia

Twitter : @Citilink

B. Adapula visi dan misi dari PT. Citilink Indonesia, yakni:

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. 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”.

C. Arti Logo dan Warna



Gambar 2.1 Logo Citilink

1. 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.
2. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan.
3. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

D. Nilai dan Budaya Perusahaan

1. Simple Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan. Perilaku utamanya adalah Inovatif - Adaptif – Mudah.

2. Prompt Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas. Perilaku utamanya adalah Proaktif - Integritas – Solusi.
3. Polite Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik. Perilaku utamanya.

2.1.2 Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang (bahasa Inggris: Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang *International Airport*) (IATA: BPN, ICAO: WALL), sebelumnya bernama Bandar Udara Sepinggang, adalah bandar udara yang melayani penerbangan untuk Kota Balikpapan, Kalimantan Timur dan diproyeksikan menjadi salah satu dari tiga gerbang udara menuju ibu kota negara yang baru. Bandar udara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pada tanggal 6 Agustus 1997. Bandar Udara ini memiliki luas 300 hektar.

Pada Juni 2013, PT Angkasa Pura I (Persero) menyiapkan Rp 1,8 triliun untuk pengembangan bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang. Pengembangan ini adalah salah satu proyek MP3EI (Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia), dan terbagi menjadi tiga tahap: peningkatan daya tampung terminal, perpanjangan landasan pacu dari 2,500m menjadi 3,250 m, dan peningkatan infrastruktur-infrastruktur pendukung. Peningkatan daya tampung ini ditandai dengan pembangunan terminal baru yang menggantikan terminal lama. Bandar Udara Sepinggang Balikpapan diresmikan penggunaannya oleh Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 15 September 2014. Bandar Udara Sepinggang berubah nama menjadi Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan bersamaan dengan peresmian. Peresmian tersebut ditandai dengan penandatanganan prasasti oleh presiden dan wakil presiden.

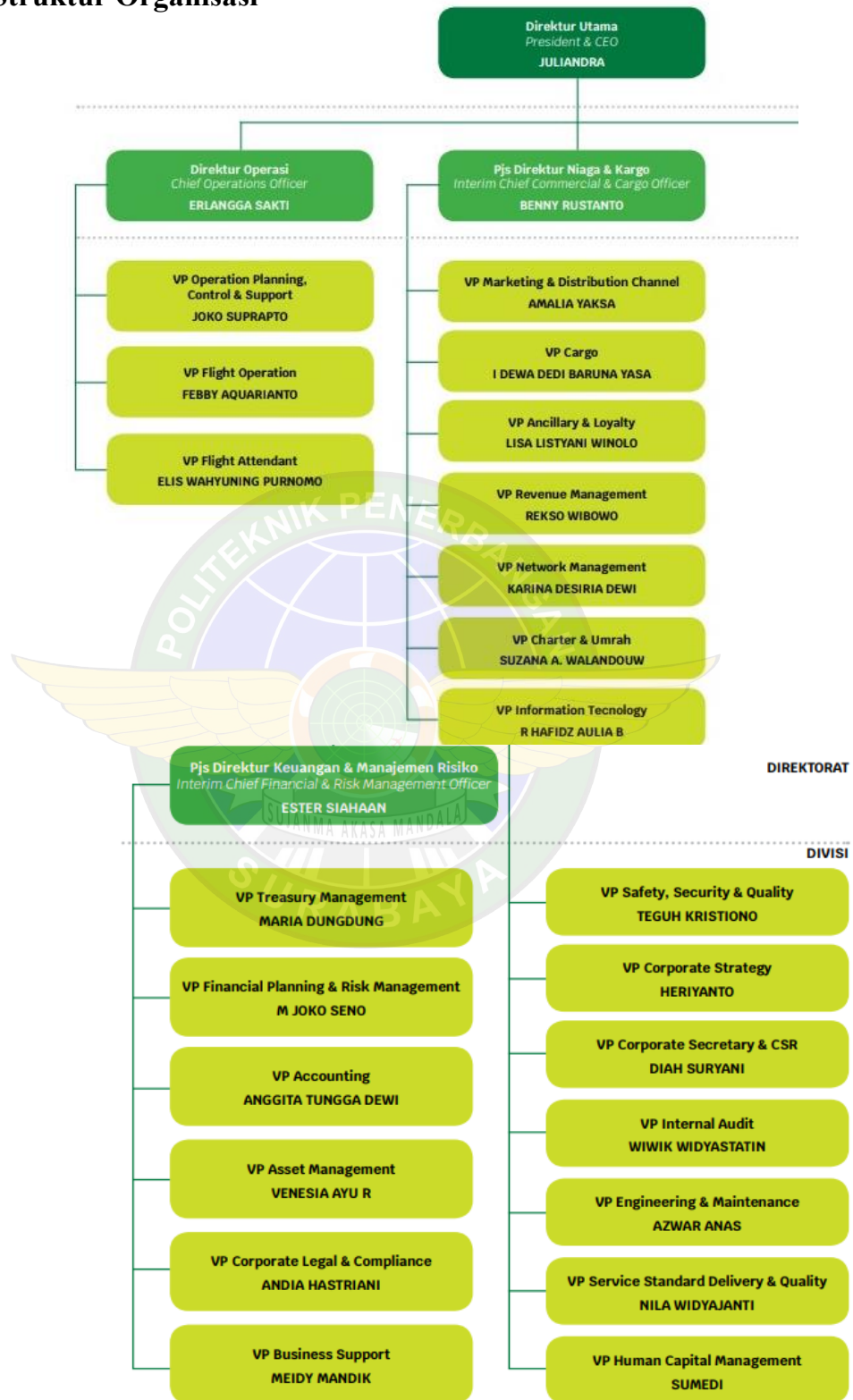
Terminal baru Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan ini sebenarnya telah beroperasi sejak 22 Maret 2014 yang lalu. Sebelum pengembangan, bandar udara kebanggaan masyarakat Kalimantan Timur ini telah

mengalami lack of capacity. Dengan kapasitas hanya 1,7 juta penumpang di tahun 2013 tumbuh 16% dibanding tahun 2012 yang berjumlah 6,4 juta penumpang

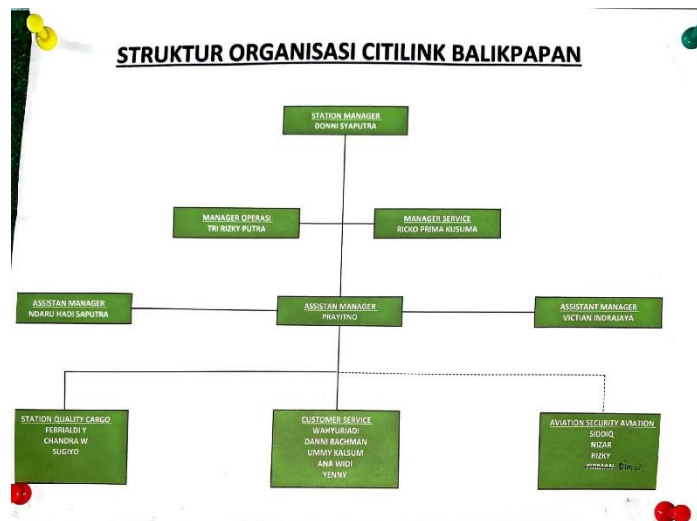
Terminal baru yang mengusung konsep modern eco-airport ini akan mampu menampung 15 juta penumpang per tahun. Selain ini, terminal ini dilengkapi dengan fasilitas 11 unit garbarata, 76 buah counter check-in dan 8 unit conveyor. Hal yang utama adalah pengaplikasian *airport operation database* (AODB) serta teknologi *hold baggage screening* (HBS) level 4 yang canggih. Selain itu juga disediakan gedung parkir 4 lantai yang mampu menampung hingga 2.300 unit kendaraan. Jika kita berjalan ke dalam terminal, terdapat penggunaan tanaman hidup untuk dijadikan taman di berbagai sudut ruangan. Penerapan manajemen energi juga dilakukan dengan pemanfaatan sinar matahari untuk pencahayaan. Selain itu, konsep *eco building* juga diterapkan dengan penggunaan LED (*Light Emiting Diode*) serta *recycling water*.

Dengan luasan terminal mencapai 110.000 meter persegi, area komersial seluas 33.000 meter persegi serta *apron* seluas 140.900 meter persegi menjadikan bandar udara ini sebagai gerbang udara terbesar dan termegah di kawasan Kalimantan Timur Indonesia. Selain itu, bandar udara ini juga merupakan bandar udara pertama di Indonesia yang dilengkapi *boutique mall*. Pengunjung diperbolehkan masuk ke dalam gedung terminal termasuk area counter check-in. Hal ini menciptakan pengalaman yang unik di dalam bandar udara bagi para pengunjung sekaligus sebagai upaya dalam meningkatkan *level of service* kepada pengguna jasa bandar udara.

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT.Citilink Balikpapan

2.3 Kebijakan Perusahaan

A. Tiket

Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya 11 11 pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.

B. Refund

Syarat dan Ketentuan diatur untuk mengatur permintaan *refund* di Citilink.

- a) Masa berlaku *voucher* adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal *voucher* diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang. Contoh: Jika *voucher* diterbitkan pada 1 Nov 2021, *voucher* akan kedaluwarsa pada 1 Nov 2022
- b) *Voucher* tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa *voucher*. *Voucher* dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: www.citilink.co.id dan mobile app Citilink; Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui *travel agent* tidak menerima kode OTP melalui email, maka *voucher* dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan call center Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan

fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal.
yang direfund dan menginformasikan kode *booking* pada saat *refund*;

- c) Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk *voucher* yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan;
- d) *Voucher* dapat ditransfer melalui *ticketing office* atau *call center Citilink* 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik *voucher* dan kuasanya serta menginformasikan kode *booking* saat *refund*.
 - Nominal *voucher* adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
 - Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan;

C. Reschedule

- a) Mengganti jadwal penerbangan (*reschedule*) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).
- b) Perubahan (*reschedule*, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
- c) Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).

D. Bayi & Anak Anak

- a) Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
- b) Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
- c) Harga tiket infant adalah 10% dari harga basic fare dewasa.
- d) Harga tiket domestik anak anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,-hingga Rp 200.000 (Tergantung rute penerbangan).

E. Ibu Hamil

Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi kehamilannya pada saat memesan kursi dan pada saat melapor di konter Check-in. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku:

a) Dibawah 32 Minggu

- Single atau kembar, normal, tidak ada komplikasi : Tidak dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Tidak mengisi *Medical Recommendation Letter*.
- Kehamilan dengan komplikasi : Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.

b) 32 – 36 Minggu

- Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi : Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *13 13 Medical Recommendation Letter*.
- Kehamilan dengan komplikasi : Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.

c) Lebih dari 36 Minggu : Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan

F. Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan

G. Check-in Citilink

Penumpang harus melakukan check-in setidaknya 3 jam sebelum keberangkatan dengan *maximal* waktu 45 menit. *Check-in* bisa dilakukan di *counter check-in* bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta *printout e-ticket*).

2.4 Jenis Armada

Jenis armada yang digunakan oleh Citilink adalah airbus total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut :

- a. 7 ATR72-600
- b. 50 Airbus A320 CEO/NEO
- c. 2 Airbus 330-900 NEO
- d. 1 Boeing 737 classic yang unserviceabe; 2 Boeing 737-500 yang telah dikonversi menjadi Freighter
- e. 7 unit Boeing classic yang unservicable; 2 Boeing 737-500 dan 5 Boeing 737-300



BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) : Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Pada masa awal penerbangan, bandara hanyalah sebuah tanah lapang berumput yang bisa didarati pesawat dari arah mana saja tergantung arah angin. Di masa Perang Dunia I, bandara mulai dibangun permanen seiring meningkatnya penggunaan pesawat terbang dan landas pacu mulai terlihat seperti sekarang. Setelah perang, bandara mulai ditambahkan fasilitas komersial untuk melayani penumpang. Dimasa modern, bandara bukan hanya tempat untuk naik dan turun pesawat. Dalam perkembangannya, berbagai fasilitas ditambahkan seperti tokotoko, restoran, pusat kebugaran, dan butik-butik merek ternama apalagi di bandarabandara baru

3.2 Terminal Bandar Udara

Bandar Udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara di mana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli

tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Bangunan yang menyediakan akses ke pesawat (melalui gerbang) disebut *'concourse*. Namun, sebutan "terminal" dan "*concourse*" kadang-kadang digunakan berganti-ganti, tergantung konfigurasi bandara. Bandara kecil memiliki sebuah terminal sementara bandara besar memiliki beberapa terminal dan/atau *concourse*. Di bandara kecil, bangunan terminal tunggal melayani semua fungsi sebuah terminal dan *concourse*. Namun pada bandar udara besar ini memiliki penyambung dari ruang tunggu ke pesawat udara menggunakan fasilitas Garbarata.

3.3 Apron

Secara sederhana apron memiliki pengertian tempat khusus di bandara yang berfungsi untuk memarkirkan pesawat, mengangkut barang, dan menaikkan penumpang ke pesawat. Di luar negeri apron juga seringkali disebut sebagai ramp area. Bagian apron bandara yang aktif untuk aktivitas penerbangan. Jenis apron yang umumnya ada di bandara :

A. *Apron* Terbuka

Posisinya terletak tepat di sebelah gedung terminal . Nantinya, penumpang berjalan langsung melintasi *apron* untuk naik ke pesawat. Pada umumnya desain *apron* terbuka seperti ini banyak digunakan pada bandara ukuran kecil hingga sedang.

B. *Apron* Tertutup

Desain *apron* yang dirancang untuk area yang lebih luas. Untuk sampai ke pesawat, penumpang perlu melintasi garbarata sampai ke bagian pintu pesawat.

3.4 Pendapatan PT.Citilink

Pengakuan pendapatan dilakukan berdasarkan identifikasi kontrak dengan pelanggan dan kewajiban pelaksanaan dalam kontrak untuk menyerahkan kendali atas barang atau jasa yang memiliki karakteristik yang berbeda ke pelanggan. Pendapatan atas kontrak dengan pelanggan diukur sesuai dengan harga

transaksinya, yaitu jumlah imbalan yang berhak diperoleh Perusahaan sebagai kompensasi atas penyerahan kendali atas barang atau jasa yang dijanjikan kepada pelanggan. Harga transaksi dialokasikan kepada setiap kewajiban pelaksanaan dengan menggunakan dasar harga jual dari setiap barang atau jasa yang dijanjikan dalam kontrak. Berdasarkan persyaratan dalam kontrak, pendapatan diakui ketika kewajiban pelaksanaan telah dipenuhi, yaitu pada saat pengendalian atas barang atau jasa yang dijanjikan telah berpindah kepada pelanggan pada suatu waktu atau sepanjang waktu, meliputi :

- A. Pendapatan dari penerbangan berjadwal terdiri dari pendapatan dari pengangkutan penumpang dan kargo. Pendapatan dari penerbangan tidak berjadwal terdiri dari pendapatan dari penerbangan charter.
- B. Pendapatan dari penerbangan berjadwal dan tidak berjadwal diukur dengan nilai wajar atas imbalan yang diterima atau dapat diterima, dikurangi pajak pertambahan nilai, biaya jasa penerbangan dan asuransi, jika ada. Pendapatan dari penerbangan ini termasuk pemulihan dari fuel surcharges selama tahun berjalan.
- C. Pendapatan lain-lain (*Other revenues*). Pendapatan lain-lain dapat diakui sepanjang waktu atau pada waktu tertentu tergantung dari substansi kontrak dengan pelanggan.

BAB 4

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

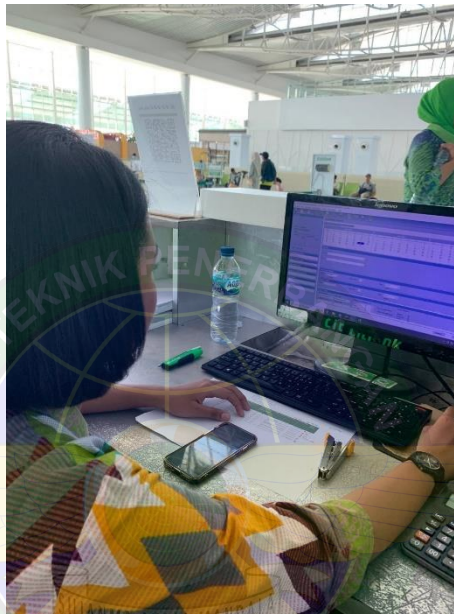
Dalam melaksanakan *On The Job Training* Taruna D III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia wilayah kerjanya antara lain meliputi :

A. Customer Service

Petugas *customer service* menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Pelayanan konsumen berfungsi untuk membantu komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen apabila konsumen memiliki pertanyaan atau permasalahan terkait dengan penerbangan. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang sehingga penumpang merasa nyaman dan aman, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*. Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu:

- a. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiker per penumpang.
- b. Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50 % dari tarif dasar tiket per penumpang.
- c. Antara 48 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- d. Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.

- e. Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- f. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- g. Penumpang Bayi : sampai 0 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan Rp.20.000 per penumpang.



Gambar 4.1 Kegiatan di Customer Service

Pada bagian ini, taruna diijinkan untuk mengenali *system e-ticket Citilink* pada saat tidak terdapat penumpang dan dengan pengawasan dari *staff Customer service* sehingga taruna dapat mengobservasi dan memahami system kerja dari *Customer service*.

B. Flight Operation Officer (FOO)

OCC 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* berupa : *Flight Plan, Notam, Flight Clearance, MEL, Weather Report, Notoc, Flight Approval, Gendec/Manifest*.

b.Route Manual : Aerodrome Information, Regulation Book, Route Facility Chart.

c.A/C Documents : C of A, Weight & Balance, C of R, Radio Permit FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien. Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet, Flight Plan*, dsb.). Dalam melaksanakan *On the job Training*, kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara.



Gambar 4.2 Taruna diberikan pembelajaran mengenai FOO

C. Gate



Gambar 4.3 Taruna melihat proses pengecekan dokumen dan melakukan *sweeping* bagasi kepada penumpang yang melebihi peraturan bagasi pada *cabin*.

Gate merupakan bagian dalam terminal bandara untuk memindahkan penumpang dan awak maskapai penerbangan ke dalam pesawat terbang. Istilah *gate* ini mengacu pada ruang parkir pesawat yang terletak di dekat gedung terminal. Ruang ini biasa digunakan oleh pesawat tunggal untuk bongkar muat surat – surat, bagasi dan penumpang. Fungsi *gate* bandara adalah sebagai pintu untuk proses Bergeraknya penumpang keluar dari ruang tunggu di terminal menuju bus atau langsung menuju pesawat.

D. Lost & Found



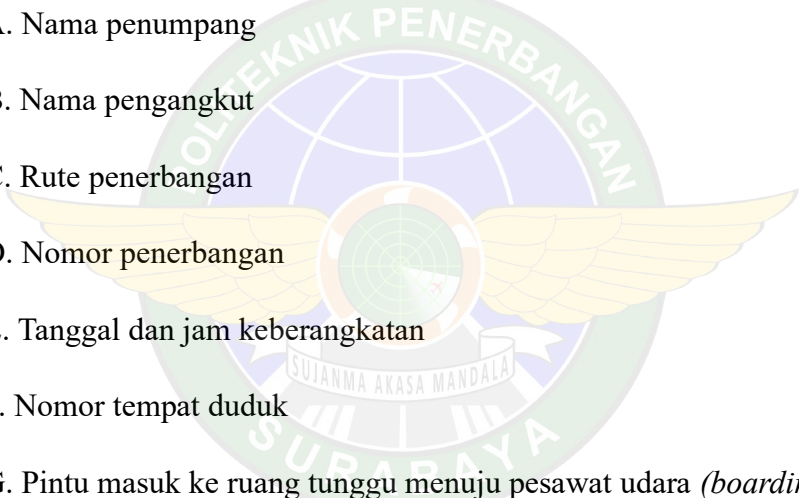
Gambar 4.4 Pengawasan pengambilan bagasi penumpang

Lost and Found merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami *irregularities*. Hal yang paling penting di sini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airlines atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit lost and found kemudian mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airlines* melakukan pencarian. Setelah bagasi ditemukan airlines bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airlines tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan Udara Pasal 144 yaitu, “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat dalam pengawasan pengangkut.”

4.2 Jadwal dan Kegiatan

Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan OJT Taruna MTU VI adalah sebagai berikut: Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama satu bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT. Citilink . Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*. Shift : 4 Hari Masuk 2 Hari Libur (Tiap shift terdiri atas 4 taruna).

Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, batas waktu buka check-in counter selambat- lambatnya 2 (dua) jam sebelum waktu keberangkatan dan batas waktu tutup check-in counter adalah 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan. Kesesuaian tanda pengenal dilakukan di *check-in counter*, yaitu adanya pemeriksaan kesesuaian antara tanda identitas penumpang (KTP, SIM, Paspor, atau identitas diri yang sah yang masih beraku) dengan keterangan yang tercantum di dalam tiket yang dilakukan oleh petugas *check-in counter*. Boarding pass adalah dokumen yang dihasilkan dari proses *check-in* penumpang, dan dibawa sebagai persyaratan masuk pesawat udara. *Boarding pass* paling sedikit memuat informasi tentang :

- 
- A. Nama penumpang
 - B. Nama pengangkut
 - C. Rute penerbangan
 - D. Nomor penerbangan
 - E. Tanggal dan jam keberangkatan
 - F. Nomor tempat duduk
 - G. Pintu masuk ke ruang tunggu menuju pesawat udara (*boarding gate*)

H. Waktu masuk pesawat udara (*boarding time*). Setelah penumpang melakukan *check-in*, penumpang akan menuju *waiting room* untuk menunggu waktu *boarding*. Standar pelayanan boarding adalah pelayanan petugas boarding gate, batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*), dan proses menuju ke pesawat.

Dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT.Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan terdapat permasalahan yang menjadi perhatian khusus yaitu:

1. Masih banyak dijumpai penumpang yang tidak dapat melakukan perjalanan atau tertinggal pesawat dikarenakan telat untuk melakukan *check-in*, Prosedur

Check-in di Counter, check-in dibuka 2 jam sebelum jam keberangkatan dan akan tutup 30 menit untuk penerbangan domestik dan 1 jam untuk penerbangan Internasional sebelum waktu keberangkatan. Khusus untuk keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, *check-in & baggage drop* ditutup 45 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestik dan 1 jam sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan internasional. Dengan prosedur yang telah diatur tersebut masih banyak ditemukan penumpang yang telat untuk melakukan *check-in*, sehingga penumpang tersebut mengalami kerugian dan harus membeli tiket baru untuk melakukan perjalanan di flight selanjutnya.

4.4 Penyelesaian

Perlu adanya sosialisasi terhadap penumpang bahwasannya untuk keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, *check-in & baggage drop* ditutup 45 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestik dan 1 jam sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan internasional. Selain itu juga mensosialisasikan bahwa terbang menggunakan citilink terdapat kemudahan dengan adanya *system web check-in* yang dapat memudahkan calon penumpang dalam melakukan *check-in* dari penggunaan *handphone* maupun laptop/komputer calon penumpang dimana saja dengan membaca ketentuan yang berlaku pada *system web check-in*.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

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.

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

Fitur *web check-in* masih belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena penumpang belum banyak yang mengetahuinya agar dapat mengurangi penumpang yang batal terbang karena terlambat melakukan *check-in*. Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT.Citilink Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan 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.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

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 Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggang Balikpapan 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 maskapai Citilink.

5.2 Saran Terhadap Permasalahan

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan adalah Perlu adanya sosialisasi terhadap penumpang bahwasannya untuk keberangkatan, *check-in & baggage drop* ditutup 45 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestik dan 1 jam sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan internasional. Selain itu juga mensosialisasikan bahwa terbang menggunakan citilink terdapat kemudahan dengan adanya *system web check-in* yang dapat memudahkan calon penumpang dalam melakukan *check-in* dari penggunaan *handphone* maupun laptop/komputer calon penumpang dimana saja dengan membaca ketentuan yang berlaku pada *system web check-in*.

DAFTAR PUSTAKA

Bambang, J. (2018). Buku Pedoman On The Job Training. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.

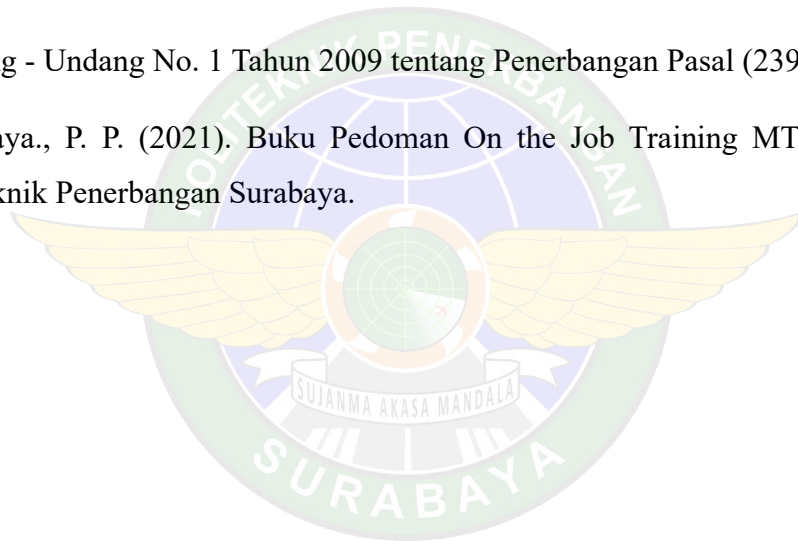
International Civil Aviation Organization (ICAO). Facilitation, Annex 9

Keputusan Menteri No. 155 Tahun 2019 tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal (239).

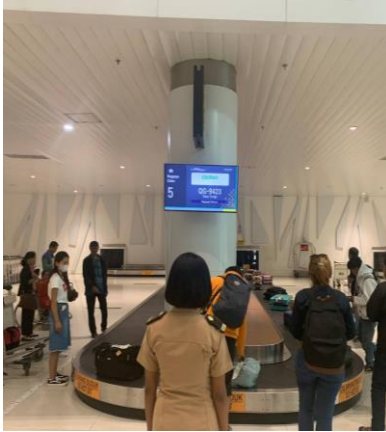
Surabaya., P. P. (2021). Buku Pedoman On the Job Training MTU. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Foto kegiatan OJT

		
<p>Kegiatan Pemahaman Sistem Customer Service (Pembelian Tiket, Refund Tiket).</p>	<p>Aplikasi sistem pemesanan tiket Citilink.</p>	<p>Kegiatan menelepon penumpang untuk memberikan informasi pergantian jadwal penerbangan serta menelepon penumpang yang belum melakukan boarding.</p>
		
<p>Kegiatan melakukan sweeping bagasi (1 penumpang 1 tentengan yang dibawa)</p>	<p>Hasil dari sweeping bagasi.</p>	<p>Dokumen sweeping yang ditempel pada barang yang ditaruh pada bagasi.</p>



Pemantauan pengambilan bagasi.



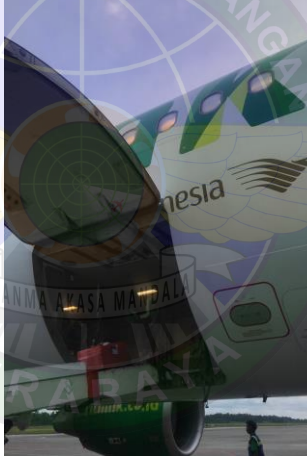
Pengecekan barang penumpang yang telah diambil serta pencocokan dokumen penumpang



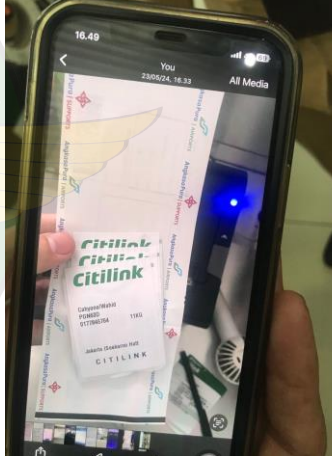
Pengambilan bagasi yang tertinggal untuk ditaruh pada lost & found.



Kegiatan pembelajaran FOO.



Kegiatan pengecekan proses masuknya barang kedalam bagasi pesawat.



Pelaporan kehilangan barang saat pengambilan bagasi