

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT. CITILINK  
INDONESIA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI  
DENPASAR**



Oleh:

**RIO OSAMA AL FALAKHI**  
NIT. 30621041

**PROGAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2024**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT. CITILINK  
INDONESIA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI  
DENPASAR**



Oleh:  
**RIO OSAMA AL FALAKHI**  
**NIT. 30621041**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh:

RIO OSAMA AL FALAKHI

NIT. 30621041

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Faoyan Agus F, S.Pd.Ing, M.Pd  
NIP. 19840819 201902 1 001

Supervisi



Khaedir Pebrian, A.Md  
NIP. 303302

Ketua Program Studi  
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sebaik-baiknya.

*On the Job Training* (OJT) adalah sebuah penerapan ilmu dan pengalaman yang telah diterima dalam setiap mata kuliah di Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* (OJT) ini bertujuan untuk menambah wawasan serta pengalaman dalam kegiatan pekerjaan sesuai program studi yang telah dipilih oleh taruna/taruni Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
3. Bapak Faoyan Agus Furyanto, S.Pd.Ing., M.Pd. selaku Pembimbing Materi, yang senantiasa membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan *On The Job Training*;
4. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku station manager PT. Citilink Indonesia Cabang Denpasar
5. Bapak Khaedir Pebrian selaku supervisi di tempat OJT yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan.
6. Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan yang membantu menyalurkan bakat dan aspirasi taruna;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT);
8. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi dukungan;
9. Pihak PT. Citilink Indonesia Denpasar tempat OJT yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu dalam menjalankan *On The Job Training* (OJT).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua di masa mendatang.

Bali, 8 April 2024

Rio Osama Al Falakhi  
NIT. 30621041



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	i
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.3 Tujuan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
1.3.1 Bagi Kampus .....	3
1.3.2 Bagi Taruna .....	3
1.4 Manfaat <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	4
1.5 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan OJT .....	4
1.5.1 Tempat .....	4
1.5.2 Waktu.....	4
1.6 Jadwal Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	5
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	6
2.1 Profil Bandar Udara Internasional I Gustri Ngurah Rai.....	6
2.2 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	7
2.3 Data Umum .....	9
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia .....	9
2.3.2 Visi Dan Misi PT. Citilink Indonesia .....	10
2.3.3 Makna Logo Dan Warna PT. Citilink Indonesia .....	11
2.3.4 Nilai Dan Budaya Perusahaan.....	12
2.3.5 Jenis Armada Yang Digunakan.....	13
2.3.6 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Indonesia Station Denpasar..	13
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar .....	15
2.5 Tata Kelola Perusahaan ( <i>Good Corporate Governance</i> ) .....	16
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	17
3.1 Bandar Udara .....	17
3.2 Terminal Bandar Udara .....	18
3.3 <i>Apron</i> .....	19
3.4 Maskapai .....	19
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	21
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	21
4.2 Unit Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	21
4.2.1 <i>Check In Counter</i> .....	21
4.2.2 <i>Customer Service</i> .....	22
4.2.3 FLOP .....	23
4.2.4 <i>Lost And Found (Lost Luggage)</i> .....	23
4.2.5 <i>Boarding Gate</i> .....	24
4.3 Analisis Masalah .....	24

4.4 Penyelesaian Masalah .....	25
BAB 5 PENUTUP.....	27
5.1 Kesimpulan .....	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	29
LAMPIRAN.....	30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal OJT Bulan April dan Mei .....	5
Gambar 1.2 Jadwal OJT Bulan Juni.....	5
Gambar 1.3 Jadwal OJT Bulan Juli.....	5
Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia .....	11
Gambar 2.2 Struktut Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar .....	15
Gambar 4.1 PIR PT. Citilink.....	25



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Gambaran Umum Bandar Udara.....	7
Tabel 2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia Station Denpasar.....	9
Tabel 2.3 Jadwal Keberangkatan.....	13
Tabel 2.4 Jadwal Kedatangan.....	14



# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) yang memiliki tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik Penerbangan, Keselamatan Penerbangan, dan Manajemen Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki 7 Program Studi Diploma III salah satunya, yaitu Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU).

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk memperoleh pengalaman serta 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* (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. 2 Dalam hal tersebut

pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

*Air Transportation Management* atau Manajemen Transportasi Udara menjadi salah satu bagian dari pelayanan jasa transportasi udara yang perlu terbentuk secara profesional, tanggung jawab dan disiplin melihat peranannya yang sangat besar terhadap keselamatan, keamanan dan efisiensi penerbangan. Untuk menghasilkan seorang yang handal dan profesional di bidang Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya khususnya program studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU) mengadakan pelatihan bagi para tarunanya agar mengetahui kondisi sesungguhnya dari apa yang selama ini dipelajari, sehingga mengetahui apa yang akan mereka hadapi di dunia kerja. Dan melalui kegiatan *On The Job Training* (OJT) tersebut diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala kendala yang ada di lapangan.

## **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 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

#### **1.3.1 Bagi Kampus**

Bagi Kampus Tujuan dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir)

#### **1.3.2 Bagi Taruna**

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

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

kerja operasional, komersial bandar udara, keamanan penerbangan, dan kargo.

4. Mampu melaksanakan dan mengetahui bagaimana tata cara pengepakan yang benar terhadap barang-barang kargo.
5. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar.
6. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

#### **1.4 Manfaat *On The Job Training* (OJT)**

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT
2. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

#### **1.5 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan OJT**

##### **1.5.1 Tempat**

Pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) taruna Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara kedua pada maskapai Citilink dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar yang berlokasi di Bandar Udara Internasional I Gustri Ngurah Rai Bali.

##### **1.5.2 Waktu**

Pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) taruna Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara kedua pada maskapai Citilink dilaksanakan sejak pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024.

### 1.6 Jadwal Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Berikut merupakan jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar:

OJT (ON THE JOB TRAINING)																																		
Periode : 22 April - 22 Juli																																		
Nama	APRIL														MEI													KETERANGAN						
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	P	S	L	TM
	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S				
A																																		
Andira Jauhar Aldi	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
Ghaisandra April K	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
Eja Tio Saputra	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
Nur Sa'id Sigit P	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
B																																		
Wahyu Adji Permana	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
Varissa Rizqina N S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
Muhammad Syukron S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
C																																		
Sweety Jamine P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
Muhammad Rafi Ade P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
Muhammad Rafi Annahi M	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
Rio Osama Al Falakhi	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20

Gambar 1.1 Jadwal OJT Bulan April dan Mei

OJT (ON THE JOB TRAINING)																																					
Periode : 22 April - 22 Juli																																					
No.	Nama	MEI														Juni													KETERANGAN								
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	P	S	L	TM	
		R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J					
A																																					
1	Andira Jauhar Aldi	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
2	Ghaisandra April K	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
3	Eja Tio Saputra	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
4	Nur Sa'id Sigit P	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
B																																					
1	Wahyu Adji Permana	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	11	10	10	21
2	Varissa Rizqina N S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	11	10	10	21
3	Muhammad Syukron S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	11	10	10	21
C																																					
1	Sweety Jamine P P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	10	11	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	10	11	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	10	11	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	10	11	20

Gambar 1.2 Jadwal OJT Bulan Juni

OJT (ON THE JOB TRAINING)																																					
Periode : 22 April - 22 Juli																																					
No.	Nama	JUNI														JULI													KETERANGAN								
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	P	S	L	TM	
		Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S				
A																																					
L	Andira Jauhar Aldi	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21	
2	Ghaisandra April K	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21	
3	Eja Tio Saputra	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21	
4	Nur Sa'id Sigit P	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21	
B																																					
1	Wahyu Adji Permana	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21	
2	Varissa Rizqina N S	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21	
3	Muhammad Syukron S	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21	
C																																					
1	Sweety Jamine P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20

Gambar 1.3 Jadwal OJT Bulan Juli

## **BAB 2**

### **TINJAUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

#### **2.1 Profil Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai**

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur. Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa airstrip sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan airstrip ini sebagai Pelabuhan udara Tuban. Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij) atau Royal Netherlands Indies Airways mendarat secara rutin di South Bali (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landas pacu ke arah barat yang semula 1,2 km menjadi 2,7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari– Tabanan. Seiring selesainya temporary terminal dan runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan namadari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali International Airport Ngurah Rai). Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa catering, dan gedung serba guna.

Tabel 2.1 Gambaran Umum Bandar Udara

1	Nama Bandar Udara	Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali
2	Lokasi	Jalan I Gusti Ngurah Rai, Badung, Bali
3	Kode IATA	DPS
4	Kode ICAO	WADD
5	Runway	3.000 m
6	Direction and Distance From City	4 NM TO South East
7	Status Penggunaan	Internasional
8	Kelas Bandara	Non kelas
9	Wilayah Otoritas Bandara	Wilayah Otband IV
10	Pengelola	PT. Angkasa Pura
11	Fasilitas Umum	Bank, Restoran, Telephone, Duty Free Shop, Money Changer, Musholla, Masjid, Gereja, Personal Agent & Post Box, Kantor Bea Cukai, Kantor Karantina, Kantor Imigrasi

## 2.2 Sejarah PT. Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan

ekspansi sebagaibagian 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.

## 2.3 Data Umum

### 2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	<ol style="list-style-type: none"> <li>Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121</li> <li>Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".</li> </ol>
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/ komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/ mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan

	menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	43 Pegawai
Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500: 1 unit
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP-UPG-KJT-LBJ  Rute Internasional: DPS-DIL-PER

### 2.3.2 Visi Dan Misi PT. Citilink Indonesia

#### A. Visi Perusahaan

Adapun visi dari PT Citilink Indonesia adalah “*World class LCC (Low Cost Carrier) with sustained profitability most admired employer in Indonesia*” yang artinya “Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.”

#### B. Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT Citilink Indonesia adalah “*Improving the quality of people’s life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart through the touch of Indonesian hospitality*” yang artinya “Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.”

### 2.3.3 Makna Logo Dan Warna PT. Citilink Indonesia

Pada logo dan warna PT. Citilink Indonesia mempunyai makna sendiri untuk memberikan motivasi dan identitas dalam memberikan layanan di dunia penerbangan, berikut merupakan makna dari logo dan warna PT. Citilink Indonesia:



Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

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

Warna 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.

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau

menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

#### 2.3.4 Nilai Dan Budaya Perusahaan

Perusahaan mengadopsi beberapa prinsip dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan, meliputi:

1. Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK)
  - a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
  - b. Kompeten, yaitu perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
  - c. Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
  - d. Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
  - e. Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
  - f. Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerja sama yang sinergis.
2. Nilai Perusahaan Khusus Citilink
  - a. Simple, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah)
  - b. Prompt, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif-Integritas-Solusi) dengan penyesuaian adaptif, Amanah, dan kompeten.
  - c. Polite, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik (Menghargai-Empati-Semangat berikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang harmonis, loyal dan kompeten.
3. THE 3 PILLARS
  - a. Solution Minded
  - b. Customer Oriented

- c. Teamwork
- d. Skilled/ Well-Trained

The most Hassle Free Airline (For) our CX:

- a. Customer Delight
- b. Most Admirer Company
- c. Highly Engaged Supergreener's

### 2.3.5 Jenis Armada Yang Digunakan

Dalam memberikan jasa pelayanan dalam dunia penerbangan penumpang, PT. Citilink Indonesia mengoperasikan armada pesawat terbang 60 pesawat terbang, yang terdiri dari 2 unit pesawat Airbus A330-900 NEO, 51 unit pesawat Airbus A320-200 NEO dan 7 unit pesawat berjenis ATR 72-600. Untuk memberikan layanan pengiriman cargo atau *freighter* PT. Citilink Indonesia mengoperasikan satu unit pesawat udara berjenis Boeing B737-500.

### 2.3.6 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

Berikut merupakan jadwal penerbangan Citilink Indonesia yang dapat menjadi acuan:

Tabel 2.3 Jadwal Keberangkatan

No.	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15
7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50
9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35
10.	DPS-HLP	QG-195	16:00/16:50

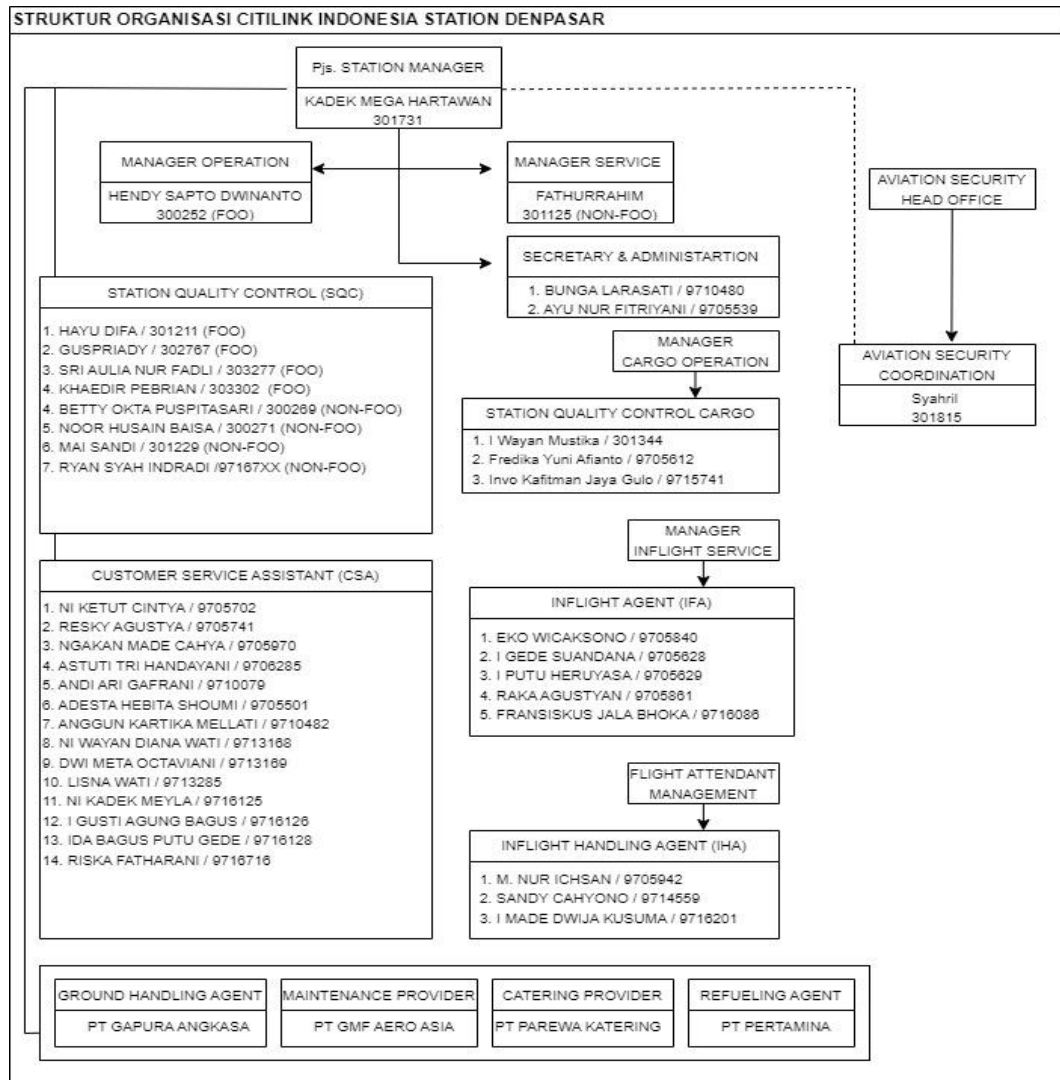
11.	DPS-SUB	QG-669	17:15/17:25
12.	DPS-CGK	QG-687	19:05/20:05
13.	DPS UPG	QG-342	21:00/22:20
14.	DPS-CGK	QG-9691	21:15/22:10
15.	DPS-SUB	QG-695	21:40/22:40
16.	DPS-CGK	QG-691	22:40/23:35
17.	DPS-PER	QG-554	23:00/02:50
18.	DPS-CGK	QG-689	23:25/00:20

Tabel 2.4 Jadwal Kedatangan

No	From	Flight Number	STA
1.	UPG	QG-343	6:50
2.	CGK	QG-680	8:05
3.	CGK	QG-682	10:55
4.	PER	QG-555	11:15
5.	LOP	QG-1671	13:45
6.	SUB	QG-698	13:45
7.	DIL	QG-501	14:10
8.	CGK	QG-686	14:35
9.	SUB	QG-668	15:20
10.	LOP	QG-1673	16:35
11.	CGK	QG-688	18:30
12.	HLP	QG-194	20:20
13.	CGK	QG-684	22:00
14.	CGK	QG-660	22:05
15.	SUB	QG-662	22:55
16.	SUB	QG-694	23:25
17.	CGK	QG-666	23:30

## 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

Berikut adalah struktur organisasi pada PT. Citilink Indonesia station Denpasar.



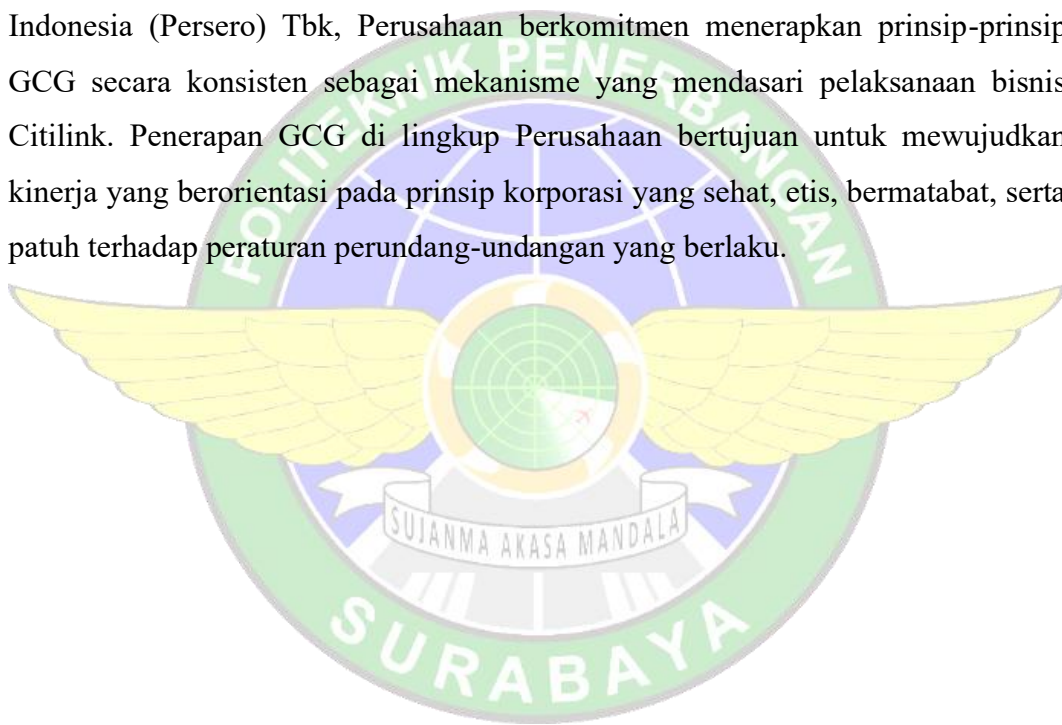
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

Pada tingkat *station* terdapat *Station Manager* atau sering dikenal dengan Kilokilo (KK) yang berperan sebagai perwakilan tertinggi PT. Citilink Indonesia pada setiap *station* atau lokasi yang ditentukan dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

## 2.5 Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*)

Penerapan tata kelola perusahaan sangat penting dalam memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktik terbaik. Citilink memberikan perhatian khusus untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance* atau GCG) pada setiap aspek bisnisnya. Citilink mempercayai bahwa penerapan prinsip GCG lebih dari sekedar kepatuhan dan mampu meningkatkan daya saing dalam menghadapi tantangan usaha penerbangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis Citilink. Penerapan GCG di lingkup Perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermatabat, serta patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Bandar Udara**

Dalam Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 1 ayat 33 yang dimaksud dengan Bandar Udara adalah “kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya”. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan Pasal 1, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat atau lepas landas pesawat udara dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Sedangkan menurut PT Angkasa Pura I mendefinisikan bahwa suatu bandar udara adalah lapangan udara, termasuk semua bangunan dan fasilitas yang merupakan sarana untuk menjamin tersedianya pelayanan angkutan udara bagi masyarakat. Berdasarkan pendapat Warsito (2017) bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara untuk mendarat dan lepas landas, tempat naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

Bandar udara mempunyai 2 area yang berlainan, yaitu sisi darat (*landside*) dan sisi udara (*airside*). Perbedaan keperluan dari kedua bagian ini terkadang dapat saling bertentangan antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya. Misalnya, kegiatan pengamanan membatasi sesedikit mungkin hubungan (pintu) antara sisi darat dan sisi udara, sedangkan kegiatan pelayanan memerlukan sebanyak mungkin pintu dibuka dari sisi darat ke sisi udara agar pelayanan dapat berjalan dengan

lancar. Aktivitas-aktivitas ini saling bergantung, sehingga satu aktivitas dapat membatasi kemampuan seluruh aktivitas.

### **3.2 Terminal Bandar Udara**

Terminal bandar udara adalah fasilitas yang menyediakan berbagai kegiatan atau fungsi yang berkaitan dengan penyiapan penumpang untuk perjalanan dengan pesawat udara (*aeronautical*) dan kegiatan penanganan di terminal bandar udara (*non-aeronautical*). Ada juga yang mendefinisikan terminal penumpang sebagai penghubung yang utama dalam sistem transportasi darat dengan sistem transportasi udara yang memiliki tujuan untuk menampung semua kegiatan transisi antara akses dari darat menuju pesawat udara ataupun sebaliknya, memproses penumpang yang datang, berangkat maupun transit dan transfer, hingga perpindahan penumpang dan bagasi dari/dan ke dalam pesawat.

Berdasarkan surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit atau transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus dapat menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

Pengertian terminal penumpang merupakan semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta perpindahan penumpang serta bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang juga harus dapat menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus mampu memenuhi persyaratan keamanan serta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

Terminal penumpang di bandar udara dapat diartikan sebagai suatu prasarana transportasi di area landside (sisi darat) yang akan dituju pertama kali oleh calon penumpang yang akan melakukan suatu penerbangan untuk menyelesaikan proses administrasi. Area terminal pada bandar udara terbagi menjadi dua yaitu terminal kedatangan dan terminal keberangkatan. Terminal kedatangan digunakan untuk para penumpang yang telah selesai melakukan penerbangan sedangkan terminal keberangkatan digunakan untuk para calon penumpang yang akan melakukan penerbangan.

### **3.3 Apron**

Menurut SKEP/77/VI/2005 menjelaskan bahwa apron adalah fasilitas sisi udara yang disediakan sebagai tempat bagi pesawat saat melakukan kegiatan menaikan dan menurunkan penumpang, muatan pos dan kargo dari pesawat, pengisian bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat. *Apron* merupakan bagian dari bandar udara yang digunakan sebagai tempat parkir pesawat udara dan kegiatan pelayanan terhadap pesawat udara saat sebelum berangkat dan setelah kedatangan. *Apron* merupakan area untuk kegiatan *ground handling* yang sebagai tempat naik dan turun penumpang, bongkar muat barang, serta mengisi bahan bakar pesawat. Faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan ukuran *apron* antara lain yaitu jumlah gerbang pesawat udara (*aircraft gate*), dimensi *gate*, luas area yang dibutuhkan untuk *manuever* (radius putar) pesawat udara di *gate*, serta sistem tipe parkir pesawat udara yang digunakan pada saat pesawat udara melakukan bongkar muat, selain itu beberapa faktor lain yang juga perlu diperhatikan yakni harus mempertimbangkan lebar sayap dan panjang dari suatu pesawat udara, serta semburan jet (*jet blast*) yang dihasilkan dari suatu mesin pesawat udara.

### **3.4 Maskapai**

Maskapai penerbangan berperan sebagai perusahaan penerbangan milik swasta atau pemerintah yang khusus memberikan pelayanan jasa angkutan udara untuk penumpang atau barang baik berjadwal (*schedule* atau *regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule flight*). Kegiatan dalam penyelenggaraan jasa penerbangan oleh maskapai penerbangan diatur dalam Undang-Undang Nomor 1, 2009 Tentang Penerbangan. Batasan dan lingkup penyelenggaraan jasa

penerbangan oleh maskapai diatur dengan baik oleh peraturan untuk menjaga kestabilan harga tarif yang dikeluarkan untuk masyarakat.

Dalam pelaksanaan layanan jasa penerbangan, pemerintah membagi ke dalam dua jenis maskapai penerbangan, maskapai penerbangan berjadwal atau *schedule flight* dan penerbangan tidak berjadwal atau *non-schedule flight*. Maskapai penerbangan terjadwal memberikan pelayanan angkutan udara untuk penerbangan yang telah mempunyai waktu, lokasi tujuan, dan rute penerbangan yang telah ditetapkan atau dijadwalkan, seperti contoh penerbangan komersial sehari-hari. Kemudian untuk maskapai penerbangan tidak berjadwal yaitu maskapai penerbangan yang memberikan layanan penerbangan dengan rute, waktu dan tujuan sesuai dengan keinginan atau kebutuhan pihak penumpang dan tidak dijadwalkan sebelumnya, seperti contoh penerbangan *carter* oleh pihak petinggi suatu negara.

Sedangkan menurut (Suwarno, 2001) berpendapat “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 uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa maskapai penerbangan merupakan suatu perusahaan yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara dengan menerbitkan dokumen-dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk dapat memberikan layanan jasa penerbangan guna mengangkut penumpang, barang dan pos.

## **BAB 4**

### **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

#### **4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Ruang lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang diikuti oleh penulis dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali . Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Ruang lingkup OJT Taruna yaitu di ruang FLOP (*Flight Operation Office*), CS (*Customer Services*), *Gate In*, *Check in counter* dan *Lost and Found*.

#### **4.2 Unit Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

##### **4.2.1 *Check In Counter***

*Check-in counter* merupakan titik pertama di mana penumpang menghadapi proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa dan mengirim bagasi mereka, menerima boarding pass, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

*Check-in counter* juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan OJT di *Check-in counter*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan self check in yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses check in mandiri untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan

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:

*Flight Document :*

a. *Flight Document :*

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

b. *Route Manual :*

1. *Aerodrome Information*
2. *Regulation Book*
3. *Route Facility ChartRoute Manual :*

Selama melaksanakan OJT di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, slot penerbangan pembuatan *Gendec*, dan *briefing* pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia Station Denpasar.

#### **4.2.2 Customer Service**

*Customer Service* (CS) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berkaitan untuk komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau masalah terkait dengan penerbangan yang akan dilaksanakan. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan.

*Customer Service* dituntut untuk dapat merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan

tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, dan melakukan pembelian seat penumpang.

### 4.2.3 FLOP

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:

*Flight Document :*

a. *Flight Document :*

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

b. *Route Manual :*

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

Selama melaksanakan OJT di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, slot penerbangan pembuatan *Gendec*, dan *briefing* pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia Station Denpasar.

### 4.2.4 Lost And Found (Lost Luggage)

*Lost and found* atau LL merupakan proses terakhir penumpang melakukan suatu penerbangan. Pada proses di LL, pihak Citilink akan melaksanakan proses *collect baggage* yaitu suatu proses mencocokkan dokumen bagasi dengan bagasi aktual yang dibawa oleh penumpang. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pengambilan bagasi oleh penumpang. Selain itu, di unit



LL juga memberikan layanan kepada penumpang apabila terdapat kerusakan bagasi penumpang dan penumpang kehilangan bagasi sehingga penumpang akan mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Pelaporan terhadap kerusakan atau kehilangan bagasi harus melalui banyak proses untuk memastikan keaslian permasalahan tersebut.

#### **4.2.5 Boarding Gate**

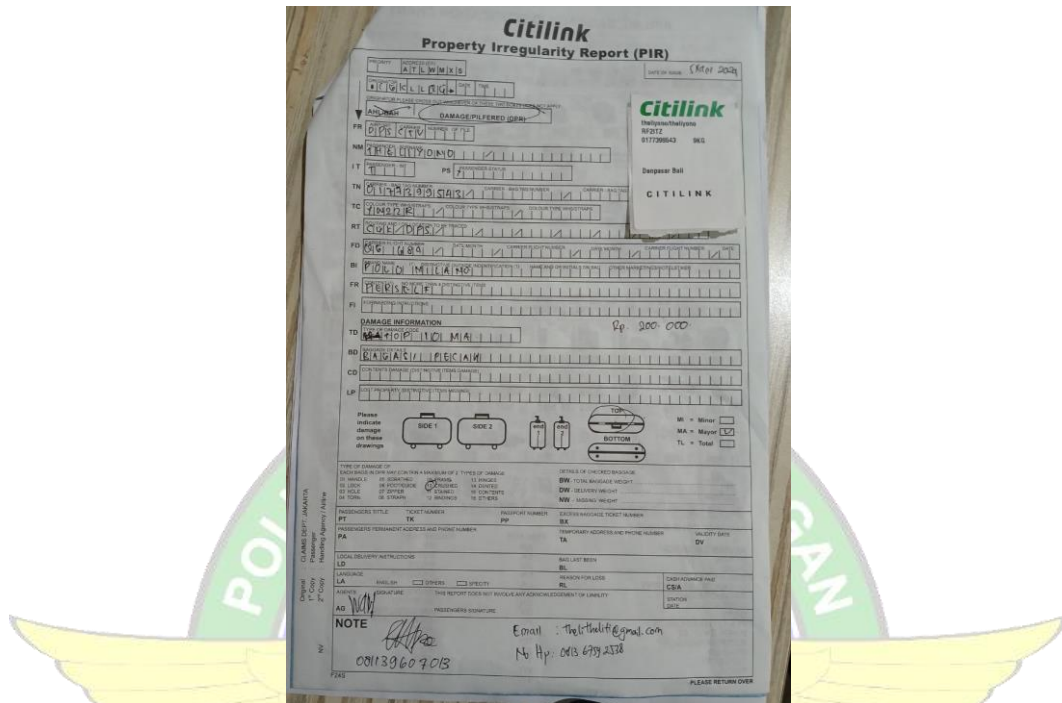
Gate merupakan lokasi terakhir dan proses terakhir untuk penumpang melakukan penerbangan dengan pesawat udara. Saat proses di *gate*, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dalam penerbangan. Petugas akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan dan keaslian. Sebelum penumpang melakukan pemeriksaan dokumen keberangkatan mereka diberikan fasilitas untuk menunggu naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di *gate* juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat. Selama menunggu keberangkatan, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus.

#### **4.3 Analisis Masalah**

Selama penulis melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar di unit, *Flop*, *Gate*, *CIC*, *Lost and Found* dan *Customer Service* selama bulan April samapai bulan Juli 2024. Penulis menemukan suatu permasalahan dalam pelayanan di unit *lost and found*. Permasalahan tersebut berupa kurang lengkapnya informasi mengenai tarif kompensasi terhadap kerusakan bagasi tercatat penumpang yang mengalami kerusakan selama penerbangan dengan maskapai Citilink.

Dalam menangani kasus kerusakana bagasi tercatat penumpang, maskapai citilink memberikan form pengajuan kompensasi dengan menggunakan PIR atau *Property Irregularity Report*. PIR digunakan untuk mengetahui jenis kerusakan pada bagasi tercatat, berupa kerusakan minor, mayor dan total. Informasi yang terdapat di dalam PIR masih belum menginformasikan mengenai tarif kompensasi

yang didapatkan berdasarkan tingkatan kerusakan bagasi tersebut. berikut merupakan gambar PIR.



Gambar 4.1 PIR PT. Citilink

Terdapat suatu peristiwa yang disebabkan tidak lengkapnya informasi tarif kompensasi pada PIR dan kurangnya penyampaian informasi tersebut oleh petugas Lost and Found sehingga terdapat penumpang yang tidak dapat menerima jumlah kompensasi yang diberikan. Pada saat itu, terjadi kerusakan mayor pada bagasi penumpang. Penumpang tersebut tidak terima dan protes dikarenakan jumlah kompensasi tidak sesuai dengan harga koper tersebut. peristiwa tersebut terjadi disebabkan petugas LL tidak memberikan informasi tentang jumlah kompensasi dengan tepat dan pada PIR juga tidak dicantumkan nominal kompensasi untuk kerusakan bagasi tercatat.

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang tersbur, penyelesaian yang dilakukan pihak Citilink untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan memberikan penjelasan secara langsung kepada penumpang melalui petugas *Lost and Found* mengenai

nominal kompensasi yang didapatkan sesuai dengan tingkat kerusakan pada bagasi tersebut. Untuk mencegah terjadi suatu peristiwa yang serupa, dibutuhkan pembaruan isi form pengajuan kompensasi terhadap kerusakan dan kehilangan bagasi milik penumpang. Pembaruan tersebut diharuskan mencantumkan informasi tentang nominal kompensasi yang didapatkan sesuai dengan tingkat kerusakan bagasi. Selain itu diperlukan adanya perbaikan cara berkomunikasi petugas *lost and found* untuk menyampaikan informasi terkait tarif dan nominal yang didapatkan oleh penumpang untuk kompensasi terhadap kerusakan bagasi tercatat.



## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) dalam waktu tiga bulan di PT Citilink Indonesia station Denpasar Bali, penulis banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. penulis juga banyak menemukan permasalahan, diantaranya yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dengan mengetahui permasalahan tersebut secara langsung di lapangan, penulis dapat menganalisa permasalahan tersebut dan dapat mengetahui sebab dan akibat yang terjadi pada permasalahan tersebut. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan penerbangan, pihak maskapai penerbangan harus memberikan informasi yang lengkap dan aktual tentang semua dokumen dan hal terkait dengan penerbangan pada maskapai tersebut. penyampaian informasi terkait sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada maskapai penerbangan Citilink Indonesia dan menghindari komplain dan protes dari penumpang.

Selama pelaksanaan OJT taruna/i dapat ikut secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati alur atau flow penumpang mulai dari pembelian tiket sampai dengan masuk ke dalam pesawat udara. Kemudian penulis dapat mengetahui kerja personel maskapai penerbangan untuk membantu proses penerbangan penumpang pada unit *Check-in, Customer Service, Gate, Lost Luggage*, dan FOO (*Flight Operation Officer*). Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh supervisor dari PT Citilink Indonesia. Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini. Kami mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kebaikan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

### **5.2 Saran**

Beberapa saran yang dari kegiatan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya Program Studi Manajemen Transportasi Udara, yaitu agar para taruna lebih disiplin dan giat dalam

melaksanakan jobdesk selama melaksanakan OJT untuk dapat mengetahui alur proses kegiatan penerbangan sebelum penumpang masuk pesawat. Kemudian diharapkan para taruna dapat meneraokan semua ilmu yang telah didapatkan selama di kampus untuk dituangkan secara langsung pada kegiatan OJT. Serta diharapkan para taruna dapat ikut andil dalam menganalisa permasalahan yangng terjadi dan ikut memberikan sumbangsih terhadap penyelesaian permasalahan yang terjadi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman On The Job Training MTU. (2021). Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.*
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Tinjauan Perusahaan Penerbangan.*
- PM 37 Tahun 2021. *Peraturan Menteri No. 37 Tahun 2021 Tentang Personel Bandar Udara. Jakarta, Indonesia : Lembaga Negara.*
- UU No. 1 tahun 2009. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.*
- PT Citilink Indonesia. (2022). Citilink Operating Manual Part A (OM-A). PT Citilink Indonesia.*



## LAMPIRAN

Lampiran B. Kegiatan di *Lost and Found*



Lampiran B. Memberikan pelayanan di *Customer Service*



Lampiran C. Kegiatan di *Gate in*



Lampiran D. Kegiatan membuat dokumen di Flop

