

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



Disusun Oleh:

SILVIA SRI WINDARTI
NIT. 30621043

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

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



Disusun Oleh :

SILVIA SRI WINDARTI
NIT. 30621043

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

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

Oleh:

SILVIA SRI WINDARTI
NIT. 30621043

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Supervisor OJT



IFFA QONITA
NIP. 303271

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

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

Surabaya, 11 Juli 2024

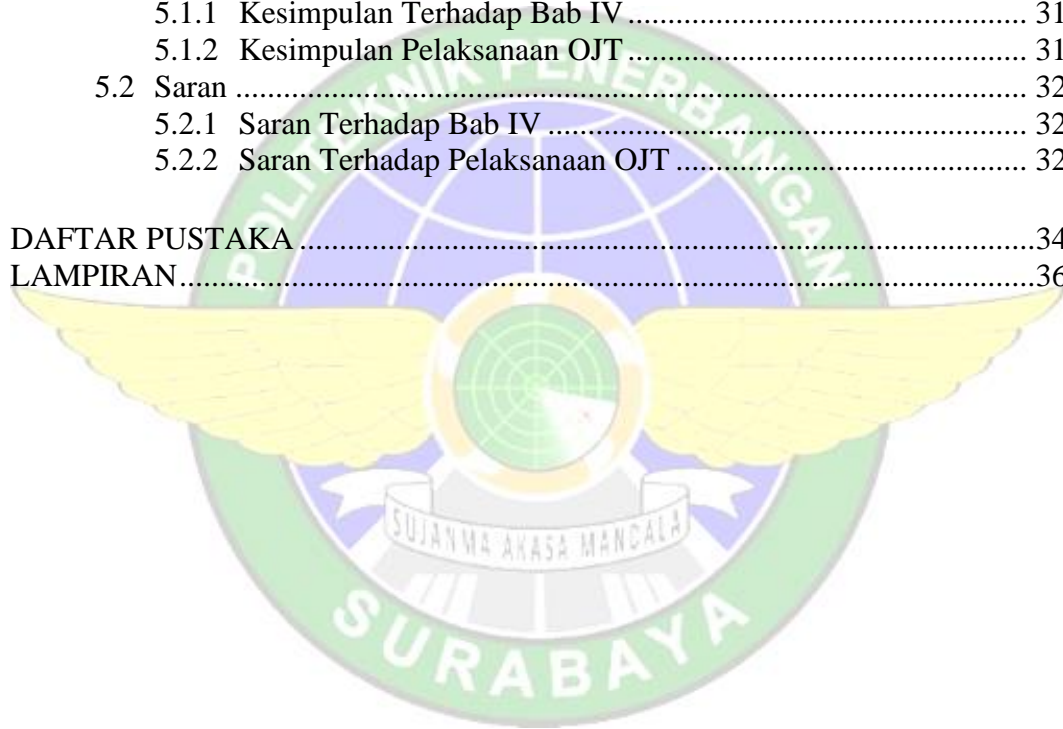


Silvia Sri Windarti
30621043

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Maksud & Manfaat.....	3
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Singkat	5
2.1.1 PT Citilink Indonesia.....	5
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda.....	7
2.2 Logo Perusahaan	7
2.3 Visi dan Misi.....	8
2.3.1 Visi	8
2.3.2 Misi.....	8
2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan	9
2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum	9
2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus	9
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	9
2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha	10
2.7 Strategi Usaha	11
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	13
3.1 Dasar Pendirian Maskapai Penerbangan.....	13
3.2 Ground Handling	14
3.3 Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan	15
3.3.1 Informasi Penerbangan.....	15
3.3.2 Reservasi.....	16
3.3.3 Ticketing.....	16
3.3.4 Check-In	17
3.3.5 Boarding Gate.....	18
3.4 Kategori Penumpang.....	18
3.5 Standarisasi FOO	19
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	22
4.1 Lingkup On the Job Training (OJT)	22
4.1.1 Pasasi atau Ground Handling	22

4.1.2 Flight Operation Officer	25
4.2 Jadwal Pelaksanaan.....	26
4.3 Analisis Permasalahan	27
4.3.1 Permasalahan 1	27
4.3.2 Permasalahan 2.....	28
4.3.3 Permasalahan 3.....	28
4.4 Penyelesaian Permasalahan.....	29
4.4.1 Permasalahan 1	29
4.4.2 Permasalahan 2.....	29
4.4.3 Permasalahan 3.....	30
 BAB 5 PENUTUP	 31
5.1 Kesimpulan	31
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV.....	31
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....	31
5.2 Saran	32
5.2.1 Saran Terhadap Bab IV.....	32
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	32
 DAFTAR PUSTAKA.....	 34
LAMPIRAN.....	36



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Pt Citilink Indonesia	8
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Pt Citilink Indonesia	10
Gambar 4. 1 Proses Check In Dan Baggage Drop	23
Gambar 4. 2 Proses Profiling Di Gate Sebelum Boarding.....	24
Gambar 4. 3 Kantor Flight Dispatch Citilink Indonesia	25
Gambar 4. 4 Jadwal Shift Ojt Di Citilink Indonesia Station Surabaya.....	26
Gambar 4. 5 Proses Sweeping Baggage Di Lorong Garbarata	27
Gambar 4. 6 Proses Boarding Manual Dan Antrian Penumpang Saat Boarding..	28
Gambar 4. 7 Jadwal Shift Foo Citilink Indonesia.....	28
Gambar 4. 8 Baggage Test Unit.....	29
Gambar 4. 9 Scanner Barcode Untuk Pengecekan Boarding Pass Penumpang....	30



DAFTAR LAMPIRAN

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



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan sekolah kedinasan dibawah Kementerian Perhubungan. Menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang bertugas dalam pelaksanaan pendidikan profesional diploma pada bidang Teknik, Keselamatan dan Manajemen Penerbangan. Berdasarkan visi yang diemban yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global, Politeknik Penerbangan Surabaya berperan penting dalam mencetak insan – insan perhubungan udara untuk mencapai perkembangan serta keselamatan penerbangan. Komitmen yang kuat diwujudkan dengan adanya fasilitas akademik untuk menunjang kegiatan pembelajaran serta tenaga pengajar yang profesional dan berlisensi.

Sekolah kedinasan yang terletak di Jl. Jemur Andayani I No. 73, Siwalankerto, Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur ini menyelenggarakan 7 Program Studi Diploma III salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Program diklat yang menyiapkan personil yang terampil di bidang manajemen transportasi udara dan menguasai operasi transportasi udara yang mencakup sisi darat dan sisi udara. Dalam penyelenggaraan pendidikan, menganut Tridarma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian. Implementasi pemenuhan dari Tridarma Perguruan Tinggi adalah dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) merupakan kegiatan praktik lapangan dengan terjun langsung di dalam dunia penerbangan yang berkaitan dengan kompetensi ilmu yang dipelajari pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

On the Job Training (OJT) menjadi syarat kelulusan bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya. Bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman Taruna dalam menerapkan ilmu teori pada proses pendidikan di kampus, untuk kemudian

diaplikasikan dengan praktik secara langsung di lapangan. Pada kegiatan ini Taruna juga akan mendapatkan gambaran terkait dinamika dalam dunia kerja pada lingkup pelayanan jasa transportasi udara. Dengan adanya kegiatan *On the Job Training* (OJT), Taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan serta mendapatkan ilmu baru selama pelaksanaan praktik lapangan, mengembangkan ilmu – ilmu *soft skill* diantaranya komunikasi, sosialisasi, *networking*, *leadership*, berpikir kritis dan *problem solving*, manajemen waktu dan skill – skill yang lain guna menunjang persiapan memasuki dunia kerja setelah lulus dari Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pada kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis berkesempatan melaksanakannya di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan kurang lebih 3 bulan pada unit kerja Pasasi (*Ground Handling*) meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate* serta unit kerja *Flight Operation Officer* (FOO). Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman praktik secara langsung sehingga ilmu yang didapatkan berdasarkan apa yang diamati dan di jalankan di setiap unit kerja. Penulis juga menemukan beberapa permasalahan – permasalahan di lapangan, sehingga diharapkan dengan penulisan laporan ini dapat memberikan saran penyelesaian secara efektif dan efisien dari permasalahan yang ada, serta dapat meningkatkan pelayanan oleh PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

1.2 Dasar Pelaksanaan

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

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

3. Undang - undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud & Manfaat

1.3.1 Maksud

Adapun tujuan dari dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) dan harapan dari penelitian permasalahan yang ditemukan sebagai berikut:

1. Bagi Taruna, *On the Job Training* (OJT) bertujuan untuk mengimplementasikan teori yang diperoleh dengan praktik secara langsung. Mengetahui kondisi fisik, operasional dan struktur organisasi serta lingkungan kerja di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Mengetahui dan memahami permasalahan – permasalahan yang ada serta melatih penalaran dan *problem solving* dalam upaya pemecahan permasalahan yang ada.
2. Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya, *On the Job Training* (OJT) bertujuan untuk pemenuhan Tridarma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian. Mencetak lulusan yang berkompeten di bidangnya dan bersertifikat serta memiliki daya saing tinggi pada taraf nasional maupun internasional.
3. Bagi bandar udara, bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional

Juanda Surabaya pada unit kerja Pasasi (*Ground Handling*) dan *Flight Operation Officer* (FOO).

1.3.2 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Bagi penulis, dapat mengimplementasikan ilmu yang telah di dapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan, menambah wawasan serta pengalaman, mengetahui cara kerja dan kebutuhan kerja di tempat *On the Job Training* (OJT), penyesuaian diri dalam menghadapi dinamika di lingkungan kerja.
- b. Bagi para peneliti yang tertarik terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi untuk melakukan penelitian lebih luas terkait variabel lain yang terkait dengan optimalisasi pelayanan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
- c. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Surabaya, dapat digunakan sebagai tambahan pustaka nantinya yang berguna bagi mahasiswa umumnya dan Taruna / taruni Politeknik Penerbangan Surabaya khususnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Bagi pihak PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya optimalisasi pelayanan dan menjadi pertimbangan dalam evaluasi kedepannya.

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Citilink Indonesia

Citilink Indonesia merupakan maskapai yang berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia. Pertama kali beroperasi pada 16 Juli 2001 pada rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28. Dibawah divisi bisnis Garuda Indonesia, maskapai ini beroperasi dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen *band with* yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium.

Secara resmi maskapai yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 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").

Pada tahun 2011 pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Dikelola dibawah SBU Citilink milik Garuda Indonesia beroperasi dengan *Air Operator Certificate* (AOC) Garuda dan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Dengan perkembangan penerbangan pada segment budget traveler yang semakin pesat pada tanggal 27 Januari 2012 Citilink mendapatkan ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 dan 22 juni 2012 mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) dan berdiri pada sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group.

Mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan armada A320 serta IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan

call sign "*supergreen*". Secara terus menerus maskapai ini melebarkan ekspansinya, pada tahun 2014 menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Merupakan maskapai penerbangan berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP *Delay Management* pada tahun 2015 dan memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.

Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata. Pada tahun ini pula Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada dan pesawat *propeller* ATR 72-600 serta pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO pada tahun 2019.

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.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda semula dibangun sebagai pangkalan udara TNI Angkatan Laut. Namun, dalam perkembangannya melayani jalur penerbangan sipil, militer dan training flight. Tanggal 07 Februari 1964 diresmikan sebagai Pangkalan Udara TNI Angkatan Laut. 07 Desember 1981 pengelolaan penerbangan sipil diserahkan dari Departemen Hankam ke Departemen Perhubungan. 01 Januari 1985 pengelolaan Bandar Udara Juanda diserahkan ke Perum Angkasa Pura I. 12 Desember 1987 dibuka penerbangan internasional ke Singapore, Hongkong, Taipei, dan Manila via Jakarta. 24 Desember 1990 Penerbangan Internasional langsung dan Peresmian Terminal Penumpang Internasional.

Terminal 1 Bandar Udara Juanda dibuka pada tanggal 15 November 2006. Awal pengoperasian Terminal baru di sisi utara landasan pacu yang diresmikan langsung oleh Bapak Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono. Terminal ini dibagi menjadi terminal A dan B. Beberapa tahun kemudian semakin banyak rute penerbangan dari dan ke Surabaya. Baik domestic maupun internasional, membuat terminal Bandar Udara Juanda mencapai kapasitas maksimal 6 juta per tahun. Pada tahun 2013, jumlah penumpang yang berangkat dan datang menjadi 17 juta penumpang per tahun. Untuk menampung jumlah kenaikan penumpang, maka dibangun Terminal 2 yang berada di terminal lama Juanda. Terminal 2 mulai dibangun sejak tahun 2011. Terminal lama di bongkar dan dibangun menjadi Terminal 2. Terminal ini dibangun untuk mengurangi kepadatan penumpang di Terminal 1 yang sudah mencapai kapasitas maksimum

2.2 Logo Perusahaan

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

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



Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia
(sumber: citilink.co.id)

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

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

2.3 Visi dan Misi

2.3.1 Visi

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

2.3.2 Misi

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

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

2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan

2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

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

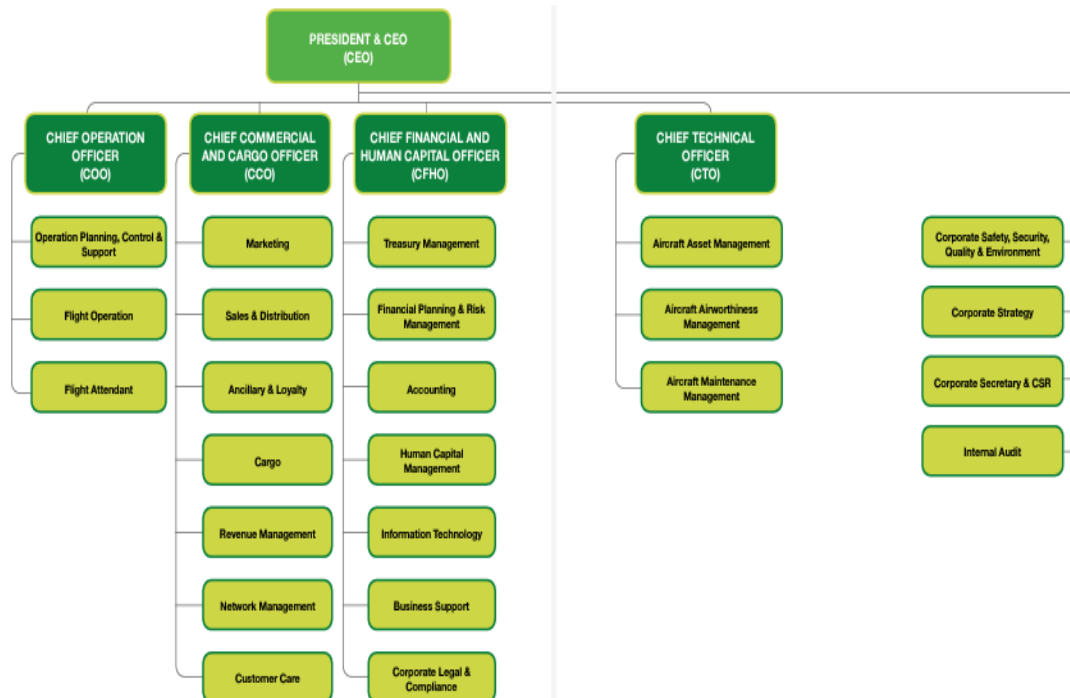
2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus

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

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Citilink Indonesia berlaku efektif sejak Profil Perusahaan Company Profile The following is the organizational structure of PT Citilink Indonesia tanggal 22 September 2022. Struktur ini disahkan melalui Surat

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



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia
(sumber: Citilink.co.id)

2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha

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

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

7. Jasa penjualan paket wisata.

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

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

1. Penerbangan Berjadwal

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

2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*charter*)

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

3. Lainnya/*Ancillary*

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

2.7 Strategi Usaha

Dalam rangka mencapai tujuan jangka panjang Perusahaan yaitu menjadi maskapai yang memberikan layanan terbaik bagi penumpang dan bebas kerumitan (*the most hassle-free airline*), Citilink telah menetapkan strategi jangka panjang selama lima tahun ke depan dan dituangkan ke dalam Citilink *Business Plan 2022-2026*. *Business Plan 2022-2026* disusun bersama dengan induk usaha Garuda Indonesia serta konsultan bisnis *McKinsey*, sebagai bagian dari upaya restrukturisasi Garuda Indonesia Group.

Setelah berhasil melewati tahun 2021 dengan segala tantangan terjadi, pada tahun 2022 Citilink berjuang untuk memperbaiki performanya, mengingat dampak pandemi dan pasca pandemi COVID-19 masih terus berlanjut. Strategi peningkatan stabilitas keuangan, perbaikan proses bisnis serta pengembangan produk menjadi fokus utama di tahun 2022. Untuk memanfaatkan momentum perbaikan permintaan penumpang udara di tahun 2022, maka berikut adalah 3 Strategi Citilink: *Reimagined Citilink*, yang terdiri dari *Simple, Profitable, dan Low-Cost Service*.

Pada strategi *Simple*, Citilink akan fokus pada pasar domestik dan beberapa rute internasional yang dinilai cukup potensial. Selain itu untuk memperkuat jaringan penerbangannya, Citilink senantiasa bersinergi dan berkoordinasi dengan induk Garuda Indonesia dalam penyusunan *network plan*, terutama terkait rencana *codeshare* di tahun 2022. Dari sisi produksi dan biaya, akan dilakukan simplifikasi alat produksi, dimana dimulai di tahun 2022 akan dilakukan penyederhanaan tipe pesawat dari sebelumnya 4 tipe (A330, A320, ATR72-600, dan B737-500 Freighter) menjadi 3 tipe pesawat (A320, ATR72-600, dan B737-500 Freighter).

Pada strategi *Profitable*, Citilink akan berusaha untuk menghasilkan performa yang menguntungkan, dimana penyusunan rencana rute didasarkan pada kondisi market dan disesuaikan secara dinamis mengikuti pergerakan permintaan pasar. Pengurangan rute-rute pionir yang kurang menguntungkan juga akan mulai dilakukan secara bertahap, dengan mempertimbangkan jaringan penerbangan secara keseluruhan dan *performa route profitability* yang akan dihasilkan.

Pada strategi *Low-Cost Carrier*, Citilink akan berupaya untuk menjadi merek yang paling dipercaya oleh pelanggan melalui layanan yang tulus, serta menyediakan perjalanan yang aman dan sehat. Untuk menjamin tingkat layanan yang bebas kerumitan bagi penumpangnya, Citilink mengedepankan layanan yang berbasis digital.

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Dasar Pendirian Maskapai Penerbangan

Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan Pesawat Udara untuk digunakan mengangkut penumpang, Kargo dan/atau pos dengan memungut pembayaran. Definisi tersebut terdapat pada PM Perhubungan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, merupakan regulasi yang menjadi rujukan dalam pembentukan suatu maskapai penerbangan atau Badan Usaha Angkutan Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan memastikan bahwa perizinan pembentukan maskapai baru perlu memenuhi dokumen – dokumen terkait dan melalui proses administrasi yang telah diatur dalam PM Perhubungan Nomor 35 Tahun 2021.

Hal pertama yang harus dipenuhi adalah kepemilikan Sertifikat Standar Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal (SS-AUNB) dengan memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku sebelum maskapai penerbangan beroperasi. Dalam pengoperasian angkutan udara maskapai penerbangan harus memiliki Sertifikat Operasi Angkutan Udara (AOC), dalam pengajuan ada 5 tahapan yang harus terpenuhi meliputi tahap pra permohonan, tahap permohonan resmi, tahap evaluasi dokumen untuk pemenuhan regulasi, tahap inspeksi dan demonstrasi dan tahap sertifikasi. Penerbitan AOC memiliki jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari minimum tergantung dari kesiapan maskapai memenuhi persyaratan pada setiap tahapan yang ada.

Setelah pengajuan AOC, calon maskapai baru harus mengajukan izin rute dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penumpang kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Permohonan Penetapan Izin Rute Penerbangan (PPPR) yang telah ditetapkan maskapai dapat merujuk pada ketentuan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Sedangkan ketentuan terkait dengan

penyampaian SOP pelayanan kepada pengguna jasa telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.

3.2 Ground Handling

Ground handling terdiri dari 2 suku kata “*ground*” dan “*handling*”. *Ground* berarti darat atau di darat, dalam konteks ini yaitu di bandara udara. *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* memiliki arti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan. Apabila digabungkan secara bahasa *Ground Handling* berarti penanganan di darat. *Ground Handling* atau Tata Operasi Darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di kargo area. Ruang lingkup *Ground Handling* meliputi *pre flight* dan *post flight*.

Ruang lingkup pelayanan terhadap *ground handling* mencakup pelayanan pada saat *pre flight* dan *post flight*. Fase *pre flight* yaitu fase penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan dari bandara asal (*origin station*) sedangkan *post flight* adalah fase penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan setelah penerbangan sampai di bandara tujuan (*destination origin*).

Mengacu pada IATA Ground Operations Manual (IGOM) objek yang ditangani oleh ground staff pada meliputi penumpang (*pax*), barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*. Pelayanan yang diberikan meliputi *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo and mail handling*, dan *aircraft handling*. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan. Cakupan pelayanan di setiap kategori yang ditangani meliputi:

1. Prosedur *passenger handling* meliputi kedatangan penumpang, keamanan penumpang, kepergian penumpang, penumpang transit atau transfer, penanganan *special passenger* dan ketertiban penumpang.

2. Prosedur *baggage handling* terdiri atas bagasi kabin, bagasi tercatat, bagasi khusus, keamanan bagasi dan bagasi yang mendapat penanganan yang salah (*mishandle baggage*)
3. Prosedur dari *cargo/mail handling* mencakup penerimaan kargo baik *general cargo* atau *special cargo*, penyimpanan dan persiapan kargo untuk pengiriman, transmisi data dan informasi untuk *load control*, penanganan penyimpangan kargo, perincian kargo, pengiriman kargo, kargo transit atau transfer.
4. Prosedur *aircraft handling* meliputi persiapan keberangkatan dan kedatangan pesawat, keamanan apron pada proses *aircraft handling*, pelayanan ketersediaan air bersih, pelayanan toilet, keamanan pada saat *fueling/defueling*, penanganan *loading/unloading* serta *aircraft towing*.

3.3 Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Standar pelayanan sebelum penerbangan {pre-flight} terdiri dari informasi penerbangan; pemesanan tiket (*reservation*); penerbitan tiket (*ticketing*); pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*); proses boarding (*boarding*); dan penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan denied boarding passenger.

3.3.1 Informasi Penerbangan

Informasi penerbangan dapat disediakan melalui media publikasi yang meliputi informasi mengenai hal – hal sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Yang Bersangkutan;
2. Rute Dan Jadwal Penerbangan;
3. Tarif Yang Berlaku Pada Masing-Masing Rute;
4. Cara Reservasi Tiket;
5. Cara Pembayaran Tiket;
6. Cara Penerbitan Pas Masuk Pesawat (*Boarding Pass*)

7. Syarat Dan Ketentuan Yang Diberlakukan Oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal (*Conditions Of Carriage*).

3.3.2 Reservasi

Reservasi adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan. Standar pelayanan pemesanan tiket meliputi:

1. Media reservasi, dapat dilakukan melalui internet, telepon, aplikasi, kantor pusat badan usaha angkutan udara niaga berjadwal bersangkutan, kantor cabang atau agen penjualan tiket di luar bandar udara;
2. Contact person calon penumpang, dapat berupa nomor telepon atau email;
3. Prosedur perubahan tiket dapat meliputi perubahan jadwal penerbangan, koreksi nama, perubahan kelas penerbangan dan perubahan tarif sub-kelas ekonomi;
4. Pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*);
5. Masa berlaku tiket; dan
6. Batas waktu pembayaran tiket (*time limit*)

3.3.3 Ticketing

Ticketing adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket. Sedangkan tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian Angkutan Udara antara Penumpang dan pengangkut, dan hak Penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara. Standar pelayanan penerbitan tiket (*ticketing*) sekurang-kurangnya meliputi pembayaran tiket dan penerbitan tiket.

Pembayaran tiket dapat dilakukan antara lain melalui kartu debit, kartu kredit, tempat pembayaran tiket yang telah ditetapkan badan usaha angkutan udara, kantor penjualan badan usaha angkutan udara, niaga

berjadwal bersangkutan, agen penjualan tiket, beserta syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh masing- masing badan usaha angkutan udara. Penerbitan tiket sendiri meliputi cara penerbitan tiket; dan kejelasan informasi tiket. Cara penerbitan tiket dapat dilakukan secara langsung di kantor penjualan tiket badan usaha angkutan udara niaga, agen penjualan tiket, melalui internet atau aplikasi.

3.3.4 Check-In

Check-In adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. Standar pelayanan tiket sebelum keberangkatan atau proses *Check -In* meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Petugas check-in, dalam pemberian layanan petugas harus ramah dan cepat tanggal (*responsif*) serta memberikan prioritas check-in terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian check-in, dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup check-in counter.
2. Ketersediaan pelayanan check-in;
3. Batas waktu buka check-in counter selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan;
4. Batas waktu tutup check-in counter 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan;
5. Kesesuaian tanda pengenal yaitu pemeriksaan kesesuaian antara tanda identitas penumpang (KTP, SIM, Paspor, atau identitas diri yang sah yang masih berlaku) dengan keterangan yang tercantum di dalam tiket yang dilakukan oleh petugas check-in counter;
6. Pas masuk pesawat (*boarding pass*);
7. Ketentuan bagasi tercatat meliputi informasi berat, biaya tambahan untuk kelebihan berat bagasi tercatat, dan jenis barang yang dapat diangkut, penyerahan dan penempatan tanda

pengenal bagasi tercatat; informasi tanda pengenal bagasi tercatat;

8. Ketentuan bagasi kabin, berupa 1 (satu) koli dengan berat 7 (tujuh) kg, dimensi paling besar 58x46x23 cm yang disesuaikan dengan *headrack* dan satu tas barang pribadi untuk keperluan selama perjalanan;
9. Batas waktu lamanya proses pelayanan check-in paling lama 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per penumpang.

3.3.5 Boarding Gate

Boarding adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Standar pelayanan boarding meliputi:

1. pelayanan petugas boarding gate dengan memeriksa kesesuaian antara kartu identitas dan *boarding pass* penumpang;
2. batas waktu penutupan naik pesawat udara (boarding) paling lambat 10 menit sebelum jadwal penerbangan;
3. proses menuju ke pesawat dapat menggunakan garbarata yang tersedia atau menyediakan kendaraan bermotor roda empat atau lebih untuk *parking* pesawat di *remote parking* dengan jarak lebih dari 200 (dua ratus) meter dari terminal keberangkatan.

3.4 Kategori Penumpang

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, Penumpang didefinisikan sebagai orang yang namanya tercantum dalam Tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Dalam proses penanganan penumpang terdapat beberapa kategori penumpang berkebutuhan khusus hal ini diatur dalam pasal 9 dan 10 PM 30 Tahun 2021. Kategori tersebut meliputi:

1. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan

kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak;

2. Lanjut usia yaitu seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas;
3. Anak-anak yang berusia 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun tanpa pendamping (*unaccompanied minor*);
4. Orang sakit yang membutuhkan fasilitas tambahan, termasuk namun tidak terbatas pada oksigen, kursi roda dan atau stretcher case;
5. Ibu hamil, wajib dipastikan penumpang tersebut memiliki surat rekomendasi dari dokter yang menyatakan diizinkan untuk diangkut melalui pesawat udara;
6. Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas) yang membutuhkan tempat duduk tambahan dapat dikenakan biaya atas tempat duduk yang dibutuhkan.

Dalam rangka kenyamanan dan optimalisasi pelayanan, berlaku ketentuan sebagai berikut:

1. Jumlah total Penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
2. Jumlah total Penumpang yang boleh membawa bayi (*infant*) adalah sebesar 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
3. Alat bantu berkebutuhan khusus harus memenuhi keamanan dan keselamatan penerbangan.

3.5 Standarisasi FOO

Flight Operation Officer (FOO) merupakan orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil dalam melaksanakan tugas – tugas operasional suatu penerbangan. Tugas utama dari FOO 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. Area kerja dari FOO disebut *Operations Control Centre (OCC)*. Dalam mengani persiapan suatu penerbangan FOO harus berkomunikasi dengan berbagai pihak meliputi pilot, pramugari, teknisi, *air traffic controller*, hingga *staff ground handling*. FOO memiliki peran penting dalam kelancaran suatu penerbangan sehingga, sebagai FOO harus mampu membuat keputusan yang bijak, menimbang segala resiko dan bertindak cepat tepat dalam segala situasi.

FOO bertanggung jawab menyiapkan dokumen yang dibutuhkan selama penerbangan berlangsung *flight document* yang diperlukan diantaranya *flight plan*, *Notam* terkait dan *Weather Report* untuk kemudian menyampaikannya kepada *Pilot in Command* beserta *remark – remark* yang ada. Secara lebih rinci seorang FOO harus mampu melaksanakan tugas dan mengembangkan kemampuan operasional meliputi membuat rute yang paling pendek, menentukan *alternate* yang tidak terlalu jauh dari tujuan, menentukan C of G yang tepat sehingga mengurangi konsumsi bahan bakar, memastikan ketepatan penerbangan *On Time Performance (OTP)* dan memastikan rencana operasi penerbangan bisa dijalankan secara aman. FOO juga harus mampu membuat suatu analisis cuaca secara operasional yang bisa diterima dan akurat, melakukan suatu pengarahannya singkat kondisi cuaca yang berlaku di sekitar rute yang dilalui pesawat serta mampu menganalisis dan memutuskan *Notam* yang akan mempengaruhi penerbangan.

Untuk menjadi *Flight Operation Officer*, seseorang harus menjalani berbagai ujian dan pendidikan yang kurikulum nya ditentukan oleh Direktorat Kelaikan Udara dan Pengoperasian Pesawat Udara (DKUPPU) Departemen Perhubungan. Untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik, FOO harus memiliki *Certificate of Proficiency (Lisensi)* yang dikeluarkan oleh Unit Sertifikasi Kelaikan Udara (DSKU) dan diatur dalam *Civil Aviation Safety Regulation (CASR) 121*. Untuk mempertahankan kemahirannya, pemegang lisensi FOO harus menjalani inspeksi terjadwal dan kemahiran, sosialisasi rute penerbangan, hazmat, keselamatan penerbangan, pemeriksaan kesehatan, dan pengelolaan sumber daya pengiriman setiap 12 bulan.

Pilot in Command dan *Flight Operation Officer* saling berkoordinasi dan bertanggung jawab atas keamanan dan persiapan operasional penerbangan. Berikut secara rinci tugas dan tanggung jawab *Flight Operation Officer*:

1. Mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan serta mempersiapkan rencana penerbangan, laporan dan dokumentasi termasuk informasi mengenai rute yang akan diambil, ketinggian, tempat pendaratan alternatif, laporan cuaca dan perkiraan cuaca selama penerbangan, kondisi bandara, fasilitas navigasi dan hal-hal lain yang relevan.
2. Menyediakan laporan bagi kru, cockpit, dokumentasi pengarah dan informasi sebelum dan selama penerbangan.
3. Menginformasikan kru pada setiap perubahan, kondisi meteorologi dan hal-hal lain yang mempengaruhi keselamatan penerbangan.
4. Memberi informasi terbaru terhadap perubahan cuaca dan merekomendasikan rencana penerbangan alternatif lengkap dengan ketinggian, ketersediaan bahan bakar dan tempat pendaratan alternatif.
5. Ikut menandatangani dokumen keterlambatan atau membatalkan penerbangan jika kondisi tidak aman dan mengancam penerbangan.
6. Melakukan monitoring, memantau kondisi cuaca, laporan posisi pesawat dan grafik navigasi aeronautika sebagai bahan evaluasi.
7. Menyimpan catatan atau dokumen perjalanan termasuk berat kargo, estimasi waktu penerbangan, crew cabin dan kondisi pesawat.
8. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan departemen lain seperti departemen pemeliharaan instalasi pesawat dan jadwal penerbangan, juga pihak terkait di bandara.
9. Merespon situasi darurat mengkoordinasikan kegiatan, menjalankan tugas sesuai prosedur, memberikan informasi kepada crew dan memberitahukan pihak berwenang jika terjadi sesuatu diluar prosedur.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup *On the Job Training* (OJT)

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

4.1.1 Pasasi atau *Ground Handling*

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

1. *Check-in Counter*

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



Gambar 4. 1 Proses *Check in* dan *Baggage Drop*
(sumber: dokumentasi penulis)

Pada proses di bagian ini, petugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda, *spesial meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartment* pesawat (*loading baggage*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20 kg.

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

Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabung gas, dan

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

2. *Boarding Gate*

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



Gambar 4. 2 Proses *Profiling* di *Gate* sebelum *Boarding*
(sumber: dokumentasi penulis)

Setelah proses *profiling* selesai dilakukan petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah atau mencatat *sequence* dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan

untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui serta memonitor jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

4.1.2 *Flight Operation Officer*

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



Gambar 4. 3 Kantor *Flight Dispatch* Citilink Indonesia
(sumber: dokumentasi penulis)

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* adalah membantu PIC dalam mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang dibutuhkan dalam suatu penerbangan meliputi *weather*, *flight plan* dan NOTAM terkait. FOO juga berperan dalam mengajukan slot penerbangan apabila terjadi *early/delay time* suatu penerbangan. Dalam melaksanakan *On*

the job Training, Hal – hal yang dapat diamati meliputi bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, berkoordinasi dengan PIC dan berbagai departemen dalam mempersiapkan suatu penerbangan dan memantau pergerakan pesawat serta waktu yang dibutuhkan.

4.2 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 15 April – 21 Juli 2024. Jadwal OJT dibagi menjadi 3 jam kerja yaitu shift pagi, shift siang dan office hours dimana jumlah taruna yang masuk pada setiap shift nya tergantung dari kebutuhan unit terkait. Adapun jadwal On the Job Training sebagai berikut:

Citilink
ROSTER OJT (SUB Station)
Ef. 15 APR 2024

NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	
			15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	VENORA LISMA	OJT			S CIC	S CIC	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	S GATE	
2	IKRIL AMAL	OJT			S GATE	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	S FLOPS	
3	DEVIN DEWANTO	OJT			OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	
4	DONNY ASYARI	OJT			P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	
5	ISLA NUR	OJT	OBSERVASI IAM 10.00 & BASIC INDOC		OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	
6	RATNA NINGSIH	OJT				P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	P CIC
7	STEFFANY JUNITA	OJT				S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	S GATE	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS
8	HARIS KRISTANTO	OJT				S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC
9	SILVIA SRI	OJT				P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF
10	ZELLYN SAFARA	OJT				OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE

Citilink
ROSTER OJT (SUB Station)
Ef. 1 JUNI 2024

NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	VENORA LISMA	OJT	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC		
2	IKRIL AMAL	OJT	S FLOPS	OFF	P FLOPS	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S GATE	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS		
3	DEVIN DEWANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS			
4	DONNY ASYARI	OJT	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	
5	ISLA NUR	OJT	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	
6	RATNA NINGSIH	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P CIC	S CIC	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS		
7	STEFFANY JUNITA	OJT	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE
8	HARIS KRISTANTO	OJT	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	
9	SILVIA SRI	OJT	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE		
10	ZELLYN SAFARA	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	

Citilink
ROSTER OJT (SUB Station)
Ef. 1 JULI 2024

NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	VENORA LISMA	OJT	OH CIC	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH FLOPS
2	IKRIL AMAL	OJT	S FLOPS	OFF	P GATE	P CIC	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF
3	DEVIN DEWANTO	OJT	P GATE	P CIC	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S GATE	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS
4	DONNY ASYARI	OJT	P CIC	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S FLOPS	OFF	P GATE	P CIC	S CIC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	P CIC
5	ISLA NUR	OJT	P GATE	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P CIC
6	RATNA NINGSIH	OJT	S CIC	OFF	S CIC	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF	P CIC	P FLOPS	S GATE	S CIC
7	STEFFANY JUNITA	OJT	S FLOPS	OFF	P CIC	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P FLOPS	P CIC	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH FLOPS	S GATE	OFF
8	HARIS KRISTANTO	OJT	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P FLOPS	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P GATE
9	SILVIA SRI	OJT	P FLOPS	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH GATE	S CIC	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC
10	ZELLYN SAFARA	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S FLOPS	OFF	P CIC	P GATE	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF

NOTE:

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

Gambar 4. 4 Jadwal Shift OJT di Citilink Indonesia Station Surabaya (sumber: penulis)

4.3 Analisis Permasalahan

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

4.3.1 Permasalahan 1

Kurangnya keefektifan dan keefisienan pada proses *sweeping baggage* yang dilaksanakan pada saat proses *boarding*. Tujuan diadakannya *sweeping baggage* adalah mencegah bagasi kabin yang tidak sesuai baik dari segi ukuran mau berat yang tidak memenuhi standar yang ada masuk ke dalam kabin pesawat. Tetapi melihat dari kegiatan di lapangan alasan hal ini tidak efektif adalah proses *boarding* yang harusnya bisa dilaksanakan cepat untuk memastikan pemenuhan *on time performance* menjadi taruhannya.



Gambar 4. 5 Proses *Sweeping Baggage* di Lorong Garbarata
(sumber: dokumentasi penulis)

Dimana petugas harus memberhentikan penumpang di lorong garbarata untuk kemudian melabel bagasi yang di *sweeping* dan proses menurunkan bagasi untuk kemudian diangkut di *compartment*. Hal ini dapat menghambat waktu *boarding* dan mempengaruhi perhitungan pada saat memasukan bagasi di *compartment*. Belum lagi petugas pasasi akan

memiliki tupoksi kerja yang tidak sebanding dengan jumlah personil yang bertugas pada setiap shift nya.

4.3.2 Permasalahan 2

Pada saat proses *profiling* penumpang di *boarding gate* untuk menuju proses *boarding* masih dilaksanakan secara manual. Hal ini dapat menimbulkan antrian panjang penumpang dan kurangnya keefektifan. Kesalahan input data penumpang yang sudah *boarding* juga sangat mungkin terjadi. Sehingga dirasa hal tersebut akan berdampak pada kelancaran penanganan penumpang pada saat *pre-flight*.



Gambar 4. 6 Proses *Boarding Manual* dan Antrian Penumpang Saat *Boarding*
(Sumber: dokumentasi penulis)

4.3.3 Permasalahan 3

Kurangnya personel pada unit *Flight Operation Officer*. Melihat dari tupoksi kerja FOO dan jumlah penerbangan dalam sehari yaitu 20- 25 flights. Dengan hanya 1 orang yang bertugas dalam setiap shift nya dan jam kerja yang lebih dari 8 jam dirasa kurang bisa mengoptimalkan kinerja dari FOO. Karena jumlah FOO di Citilink berjumlah 4 orang dengan durasi kerja 5 kerja 2 hari libur.

NO	NAMA PEGAWAI	NIPP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
			SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
8	OLGA HILMAN		P	P	P	P	X	S	S	S	S	S	X	X	P	S	S	S	S	X	X	P	S	S	S	X	P	P	P	X	X	S
9	ANDI IMAM ZARKASIH		X	S	S	S	S	S	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	S	X	X	P	P	S	S	X	S	S	S	X	P
10	ANDI ALRIJAL ANUGRAH		S	S	X	X	P	P	P	S	X	P	P	S	S	X	X	P	P	P	X	X	P	P	P	S	X	P	P	P	P	
11	NIZAR PRASETYA R (TRAINING)		S	X	S	S	OH	OH	X	S	OH	P	P	X	S	S	S	P	P	X	S	S	S	S	X	X	S	S	S	S	X	

Gambar 4. 7 Jadwal Shift FOO Citilink Indonesia
(sumber: dokumentasi penulis)

4.4 Penyelesaian Permasalahan

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

4.4.1 Permasalahan 1

Meninjau dari permasalahan yang ada proses *sweeping* bagasi tidak perlu dilakukan apabila pada saat pemasukan bagasi tercatat yang terdapat di *check-in counter* dapat dilaksanakan optimal, sehingga dapat menghindari penumpang yang membawa bagasi kabin berlebih dan tidak sesuai aturan. Dengan menyediakan timbangan untuk bagasi kabin di depan counter check-in counter dapat menjadi cara untuk memastikan penumpang membawa bagasi kabin yang sesuai.



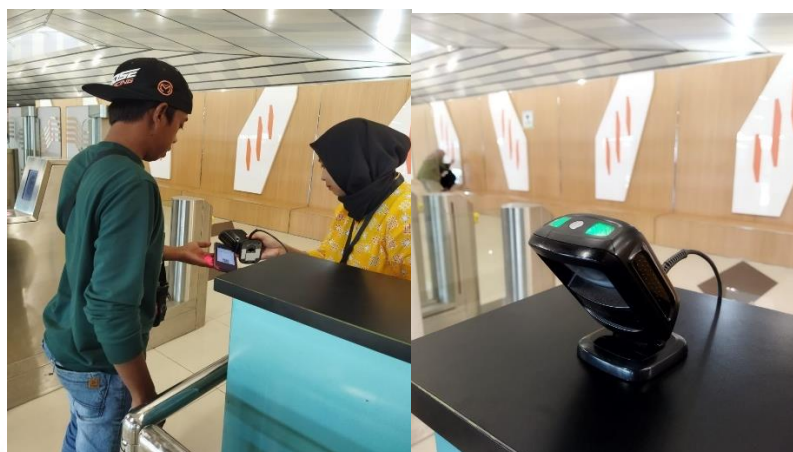
Gambar 4. 8 *Baggage Test Unit*
(sumber: dokumentasi penulis)

Adanya petugas khusus yang mengawasi bawaan penumpang saat selesai proses memasukan bagasi tercatat juga perlu dipertimbangkan agar bagasi kabin yang akan dibawa penumpang ke ruang tunggu benar – benar sesuai aturan yang telah ada.

4.4.2 Permasalahan 2

Melihat dari permasalahan yang ada antrian pada proses *boarding* dan resiko kesalahan input data penumpang saat *boarding* dapat ditanggulangi dengan mengganti sistem pengecekan boarding pass secara

digital. Disediakan alat yang dapat mendeteksi *boarding pass* penumpang dengan scan barcode yang ada untuk kemudian data dari *boarding pass* yang sudah di scan akan secara otomatis terinput di data. Apabila hal ini dapat diaplikasikan dapat menghindari resiko kesalahan input data dan memudahkan kinerja petugas *boarding gate* serta tercapainya keefektifan waktu *boarding*.



Gambar 4. 9 *Scanner Barcode* Untuk Pengecekan *Boarding Pass* Penumpang
(sumber: dokumentasi penulis)

4.4.3 Permasalahan 3

Permasalahan kekurangan personal pada suatu unit kerja merupakan tanggung jawab perusahaan untuk memenuhinya dan mengevaluasi pertimbangan jumlah personal yang dibutuhkan berdasarkan tupoksi kerja dan waktu kerja yang akan dijalankan. Melihat dari tupoksi dan waktu kerja pada unit FOO yang menumpuk membutuhkan lebih dari 1 orang pada setiap shift kerja. Penambahan personel untuk pengoptimalan kinerja bisa 2 personal pada setiap shift nya. Dimana dalam pemenuhan tupoksi kerja yang ada pembagian dapat disesuaikan untuk mencapai keefektifan dalam bekerja. Dengan lebih dari 1 personal di setiap shift juga akan meminimalisir kesalahan dalam kerja dan pencapaian tujuan perusahaan untuk menciptakan operasional yang efektif dan efisien juga akan tercapai.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Penulis masih menemukan permasalahan – permasalahan baik pada unit pasasi (*Ground handling*) maupun unit *Flight Operation Officer*. Pada unit pasasi permasalahan yang ditemukan adalah pada saat proses di *boarding gate* dimana kegiatan *sweeping baggage* pada saat penumpang *boarding* dan proses *profiling* manual sebelum proses *boarding* dirasa kurang efektif dan dapat berpengaruh terhadap pencapaian *On Time Performance* (OTP) dan resiko – resiko lainnya. Pada unit FOO kurangnya personel mengakibatkan beban kerja yang berlebih yang dapat berdampak pada persiapan penerbangan dan pemenuhan tugas yang kurang optimal.

Mengacu pada permasalahan – permasalahan yang ditemukan, penulis merumuskan beberapa solusi penyelesaian masalah yaitu pada permasalahan di *boarding gate* terkait *sweeping bagasi* untuk tidak perlu dilakukan tetapi kegiatan tersebut dialihkan pada saat proses *check-in* dan memasukan bagasi. Untuk keefektifan pada proses *profiling* hal yang dapat dilakukan adalah digitalisasi dimana *profiling* dilakukan menggunakan mesin sehingga waktu yang dibutuhkan dalam proses tersebut dapat berkurang dan meminimalisir kesalahan dalam input data. Pada permasalahan kekurangan personil *Flight Operation Officer* perusahaan harus melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan jumlah personel dengan tupoksi kerja yang ada sehingga ditemukan keseimbangan beban kerja.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna Manajemen Transportasi Udara di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada unit Pasasi (*Ground Handling*) meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate* serta unit kerja *Flight Operation Officer*

(FOO). Dimana Taruna mendapatkan pengalaman terjun secara langsung untuk belajar dan memahami tupoksi kerja pada setiap unit. Dengan pelaksanaan kegiatan selama 3 bulan penulis mendapat banyak ilmu bermanfaat yang sebelumnya belum di selama proses pembelajaran di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga memberikan gambaran mengenai dinamika di dunia kerja serta mengembangkan *soft skill* Taruna secara tidak langsung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Besar harapan penulis dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberikan informasi mengenai permasalahan – permasalahan yang ada baik dari segi pelayanan maupun operasional PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda. Diharapkan dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan PT Citilink Indonesia untuk menjadi maskapai LCC pilihan bagi penumpang.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

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

1. Pembekalan ilmu yang lebih maksimal untuk mempersiapkan Taruna dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) sesuai dengan unit yang akan menjadi tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Waktu dalam pelaksanaan OJT yang diharapkan dapat lebih dari 3 bulan, mengingat unit pelaksanaan OJT yang lebih dari satu dan pengoptimalan dalam praktek di lapangan.
3. Dalam pelaksanaan OJT penting bagi Taruna untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di setiap unit

di Perusahaan sehingga dapat menjadi pedoman dalam menjalankan praktek secara langsung.

4. Selama pelaksanaan OJT tiap Taruna diharapkan dapat berperan aktif bertanya terkait hal – hal yang belum dipahami, serta selalu berkoordinasi setiap kali melaksanakan tugas lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Andromeda, R., & Rahimudin, R. (2024). Analisis Penanganan Bagasi Outgoing oleh Petugas PT Garuda Angkasa pada Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 17. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2625>
- Firdaus, A. M., & Purnama, Y. (2023). Analysis of the Feasibility of Ground Support Equipment (GSE) Relationship Analysis of PT. Garuda Angkasa on the Performance of Ground Support Operators at Bandung's Husein Sastranegara International Airport. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i1.2440>
- Kementerian Perhubungan. (2015). PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. *Kementerian Perhubungan*, 1–20.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 1–61.
- Pemerintahan Pusat, R. I. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. *Indonesia, Pemerintah Pusat*, 1, 267.
- Prayitno, H., Ekohariadi, Cholik, M., Supardam, D., & Wibisono, W. D. (2023). The Relationship Between On the Job Training Flight Operation Officer and Job Readiness. *International Journal of Science and Society*, 5(3), 218–227. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v5i3.740>
- Revandha, A. C., & Syaputra, A. (2024). Pengaruh Kinerja Petugas Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Pelita Air PT . Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. 4, 1–7.
- Thaib, I., & Maulana, A. (2022). *Service-profit Chain Model : Citilink Indonesia*. 222, 190–193.
- Warnanti, A. (2018). Strategi Bersaing Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia.

SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic ..., 1(1), 11–20.
<http://www.ojspustek.org/index.php/SJR/article/view/98%0Ahttps://www.ojspustek.org/index.php/SJR/article/download/98/94>

Windariyati, D., Widagdo, D., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). Analysis of the Role of Ground Handling Units in Handling Dangerous Goods at Citilink Airlines Juanda International Airport Surabaya. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 1(2), 127–132.
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjmr>

Zainuddin, I., & Madjid, A. (2024). Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Wheelchair) di PT Garuda Indonesia Bandara Udara. 3, 1–17.



LAMPIRAN



Lampiran A. Regulasi

A. 1 Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 1 TAHUN 2009

TENTANG

PENERBANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

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

f. bahwa . . .



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 89 TAHUN 2015

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

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



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.582, 2021

KEMENHUB. Penyelenggaraan Angkutan Udara.
Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 35 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

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

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



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu mengatur Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

Lampiran B. Dokumentasi Kegiatan OJT

