

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



Disusun Oleh :

SYAHRIL ASEFAH YOGASWARA
NIT. 30621044

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

2024

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



Disusun Oleh :

**SYAHRIL ASFAH YOGASWARA
NIT. 30621044**

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

2024

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

Oleh :

SYAHRILASFAH YOGASWARA
NIT. 30620026

Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

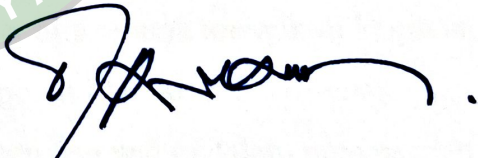
Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT)

Disetujui Oleh:

Supervisor dan SQC Citilink
Station Kualanamu

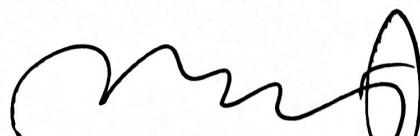
Dosen Pembimbing


ANNISA NUR FATMA, M.d
NIK. 303300


Dr. PRASETYO ISWAHYUDI, ST. M.M
NIP. 19730916 199703 1 004

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayahNya, laporan *On The Job Training* (OJT) ini dapat diselesaikan dengan baik.

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

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini, terutama kepada:

1. Kedua Orang Tua, atas doa, semangat, dan dukungan yang diberikan.
2. Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Yusrizal selaku Station Manager PT Citilink Indonesia Kualanamu.
4. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi DIII Manajemen Transportasi Udara Poltekbang Surabaya
5. Seluruh senior dan karyawan dinas Bandar Udara Internasional Kualanamu yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
6. Teman-teman MTU Angkatan Ke-7, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* dan selama membuat laporan *On The Job Training*.

Penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan waktu dalam penyusunan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.akhir kata penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat dan dapat dikembangkan selanjutnya.

Medan, 20 Juli 2024

SYAHRIL ASFAH Y.
NIT. 30621044

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | v |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan OJT | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT | 3 |
| BAB 2 TINJAUAN OJT | 4 |
| 2.1 Profil Instansi OJT | 4 |
| 2.1.1 Sejarah Singkat PT Angkasa Pura II | 4 |
| 2.1.2 PT Citilink Indonesia..... | 7 |
| BAB 3 HASIL PELAKSANAAN OJT..... | 13 |
| 3.1 Ruang Lingkup OJT | 13 |
| 3.2 Jadwal dan Kegiatan OJT | 13 |
| 3.3 Unit Pelaksanaan OJT..... | 14 |
| 3.3.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)..... | 14 |
| 3.3.2 <i>Customer Service</i> (CS)..... | 15 |
| 3.4 Permasalahan | 16 |
| 3.5 Penyelesaian..... | 16 |
| BAB 4 PENUTUP..... | 17 |
| 4.1 Kesimpulan | 17 |
| 4.1.1 Kesimpulan Bab III | 17 |
| 4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT | 18 |
| 4.2 Saran | 18 |
| 4.2.1 Saran Bab III | 18 |
| 4.2.2 Saran Terhadap OJT | 18 |
| DAFTAR PUSTAKA | 19 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Logo Maskapai Citilink | 15 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Cililink Station Kualanamu..... | 16 |
| Gambar 3 1 Jadwal OJT Taruna MTU VII..... | 19 |
| Gambar 3 2 Jadwal OJT Taruna MTU VII..... | 20 |
| Gambar 3 3 Jadwal OJT Taruna MTU VII..... | 20 |



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT

Pada era globalisasi seperti saat ini persaingan diberbagai bidang kehidupan manusia semakin padat, salah satu bidang yang menerima imbasnya yaitu pada bidang penerbangan. Hal tersebut perlunya persiapan dalam menyikapi diri sebaik mungkin agar dapat meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. *On The Job Training* (OJT) adalah latihan kerja yang mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang didapat selama menjalani Pendidikan program studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan tingkat Pendidikan masing-masing selama waktu yang telah diterapkan. *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh taruna-taruni untuk sarana belajar taruna dalam praktek kerja yang langsung dibimbing oleh supervisi, serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh pendidikan akan dihadapkan dalam lingkungan kerja. *On The Job Training* (OJT) juga menjadi salah satu syarat kelulusan bagi taruna yang pada praktiknya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap program studi dan memiliki fungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di bandar udara yang sebelumnya sudah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, dan penulis melaksanakan kegiatan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Kualanamu yang dimulai pada tanggal 22 April sampai 20 Juli 2024. Bandar Udara Internasional Kualanamu merupakan salah satu bandar udara yang terletak di Kabupaten Deli Serdang, yaitu sekitar 26 km arah timur dari pusat Kota Medan. Bandara ini adalah bandara terbesar ketiga di Indonesia. Seperti bandara udara komersil pada umumnya, Bandar Udara Internasional Kualanamu memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan jasa operasional transportasi udara, serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa bagi para pengguna transportasi udara.

On The Job Training merupakan salah satu program perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On The Job Training* Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara merupakan praktek kerja di lapangan sebagai sarana penerapan ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) ini, taruna diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama menjalani pendidikan pada bangku kuliah Politeknik Penerbangan Surabaya, agar kemudian dapat mengimplementasikan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan. dengan cara menganalisa serta mengambil keputusan cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

1.2 Dasar Pelaksanaan OJT

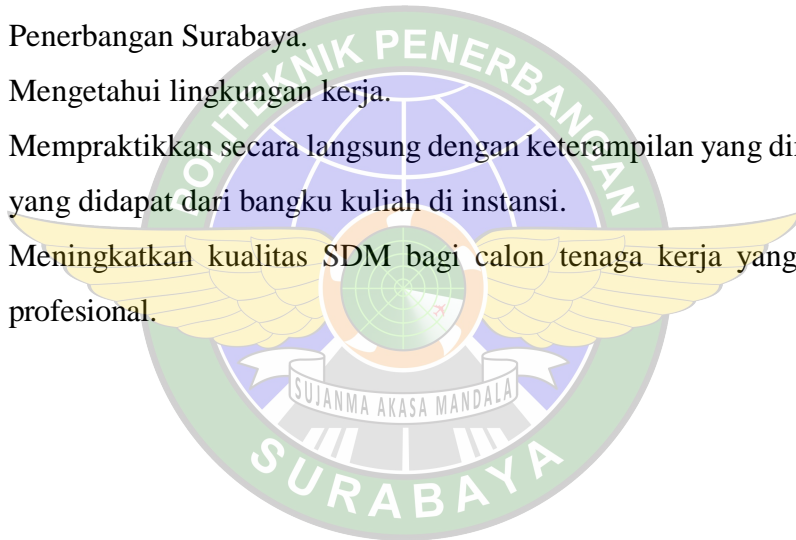
Dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
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 tanggal 27 Januari 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT

Adapun maksud dan tujuan dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Maksud
 - a. Mendapatkan pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya sehingga penulis tidak canggung saat memasuki dunia kerja.
 - b. Dapat mempraktikkan teori yang diajarkan pada bangku kuliah.
 - c. Mendapat pengalaman yang tidak didapatkan di bangku kuliah.
 - d. Belajar beradaptasi dan berkomunikasi.
2. Tujuan
 - a. Sebagai salah satu syarat Pendidikan yang di tempuh di Politeknik Penerbangan Surabaya.
 - b. Mengetahui lingkungan kerja.
 - c. Mempraktikkan secara langsung dengan keterampilan yang dimiliki dan apa yang didapat dari bangku kuliah di instansi.
 - d. Meningkatkan kualitas SDM bagi calon tenaga kerja yang mandiri dan profesional.



BAB 2

TINJAUAN OJT

2.1 Profil Instansi OJT

2.1.1 Sejarah Singkat PT Angkasa Pura II

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984.

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero). Pada tanggal 6 Oktober 2022, Pemerintah Indonesia resmi menyerahkan mayoritas saham perusahaan ini ke Aviiasi Pariwisata Indonesia sebagai bagian dari bidang upaya pembentukan holding BUMN yang bergerak di bidang aviiasi dan pariwisata.

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa

yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Saat ini PT. Angkasa Pura II telah mengelola 20 Bandara, antara lain:

1. Soekarno-Hatta (Jakarta)
2. Halim Perdanakusuma (Jakarta)
3. Kualanamu (Medan)
4. Supadio (Pontianak)
5. Minangkabau (Padang)
6. Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang)
7. Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru)
8. Husein Sastranegara (Bandung)
9. Sultan Iskandar Muda (Banda Aceh)
10. Raja Haji Fisabilillah (Tanjung Pinang)
11. Sultan Thaha (Jambi)
12. Depati Amir (Pangkal Pinang)
13. Silangit (Tapanuli Utara)
14. Kertajati (Majalengka)
15. Banyuwangi (Banyuwangi)
16. Tjilik Riwut (Palangkaraya)
17. Radin Inten II (Lampung)
18. H.A.S Hanandjoeddin (Tanjung Pandan)
19. Fatmawati Soekarno (Bengkulu)
20. Jenderal Besar Soedirman (Purbalingga)

A. Visi Perusahaan

On Becoming Airport Enterprise Leader in the Region memiliki makna bahwa Angkasa Pura II mempunyai cita-cita dalam lima tahun ke depan menjadi perusahaan (*enterprise*) yang terdepan dalam bisnis bandar udara di kawasan. Kawasan yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Angkasa Pura II memiliki visi menjadi perusahaan pengelola bandar udara dengan lingkup global, dengan ragam usaha yang memberikan nilai tambah tinggi pada *value chain* industri penerbangan dan terstruktur dengan baik, saling terintegrasi, serta didukung

dengan sistem informasi yang meningkatkan integrasi operasional dan pemanfaatan teknologi terdepan untuk mendorong inovasi dalam rangka peningkatan nilai tambah, kualitas pelayanan pelanggan dan daya saing yang berkelanjutan.

B. Misi Perusahaan

1. Katalisator bagi Pertumbuhan dan Pemerataan Ekonomi Indonesia: Menjadi agen pembangunan di Indonesia dengan menyediakan infrastruktur kelas dunia yang mendukung konektivitas transportasi udara.
2. Meningkatkan ekspansi global untuk bisnis dan konektivitas: Perluas pasar secara nasional maupun global dan menciptakan aksesibilitas dan konektivitas melalui hub terintegrasi dan memperkuat posisi sebagai jalur liburan regional.
3. Membangun infrastruktur berdasarkan teknologi maju dan inovasi: Pembangunan sistem operasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan menciptakan keunggulan operasional yang bukan hanya layanan bandara yang ada.
4. Orkestrator bagi para pemangku kepentingan terkait bisnis aviasi: Memperkuat kerja sama & sinergi dengan semua pemangku kepentingan dalam ekosistem transportasi udara untuk menjalankan layanan bandara terpadu.
5. Meningkatkan kemampuan perusahaan dan kualitas SDM: Menghormati para karyawan dan memprioritaskan kesejahteraan dan kompetensi & kemampuan personil untuk mencapai standar dunia

Angkasa Pura II juga memiliki nilai-nilai atau budaya perusahaan yang akan terus ditumbuhkembangkan dalam setiap insan Angkasa Pura II. Nilai atau budaya perusahaan adalah AKHLAK:

- a. Amanah : Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b. Kompeten : Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Harmonis : Kami saling peduli dan menghargai perbedaan.

- d. Loyal : Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
- e. Adaptif : Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif : Kami membangun kerja sama yang sinergis.

2.1.2 PT Citilink Indonesia

2.1.2.1 Sejarah Singkat

Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat atau *Low Cost Carrier* (LCC) dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda di tahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan *Low Cost Carrier* (LCC) terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal dengan tetap mengedepankan *safety* atau keselamatan.

PT Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta No. 179 tanggal 31 Mei 2018 dari Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Perubahan Anggaran Dasar telah diberitahukan kepada dan diterima oleh dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat No. AHUAH.01.03-0217058 tanggal 29 Juni 2018. PT

Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan *Strategic Business Unit* (SBU).

Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/ NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada 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”.

Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan. Di masa penuh tantangan pandemi COVID-19, Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai (*Low Cost Carrier*) LCC yang tetap melekat di hati masyarakat. Ketika situasi pandemi sudah mulai berangsur normal dan mobilitas masyarakat kembali meningkat, Citilink telah beradaptasi dengan keadaan dan memberikan pelayanan terbaik untuk menemani pelanggan kembali beraktivitas di situasi *new normal* ketika pandemi beralih menjadi *endemic*.

Sejak awal didirikannya Perusahaan pada tahun 2009 hingga akhir tahun buku 31 Desember 2021, Perusahaan belum pernah melakukan perubahan nama.

2.1.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Citilink Indonesia yaitu:

A. Visi Perusahaan

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

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.

2.1.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

Nilai dan budaya perusahaan PT Citilink Indonesia ada tiga diantaranya:

A. *Simple*

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

B. *Prompt*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

C. *Polite*

Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

2.1.2.4 Makna Logo Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Maskapai Citilink

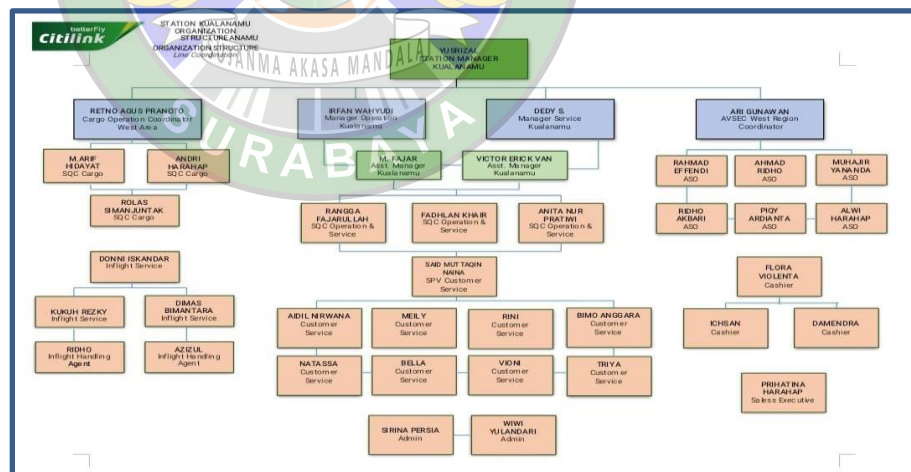
Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

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.

2.1.2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Struktur organisasi PT Citilink Station Kualanamu dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Cililink Station Kualanamu

2.1.2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha

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

A. Kegiatan Usaha Utama

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

B. Kegiatan Usaha Penunjang

Kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya Citilink.

C. Kegiatan Usaha

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*

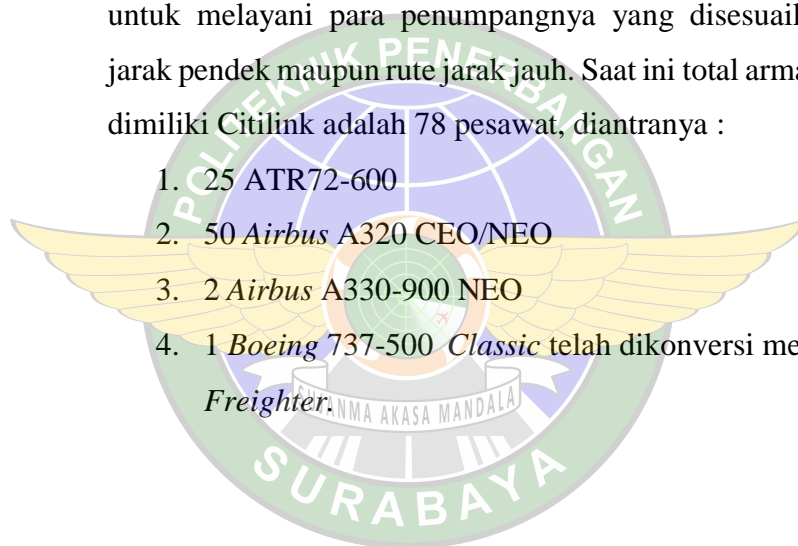
Jasa ancillary adalah yang bukan berasal dari tiket, yaitu jasa seperti kargo, *sales on board*, *excess baggage*, dan juga

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.

2.1.2.7 Armada PT Citilink Indonesia

Beragam tipe pesawat yang digunakan oleh pihak Citilink untuk melayani para penumpangnya yang disesuaikan baik rute jarak pendek maupun rute jarak jauh. Saat ini total armada yang telah dimiliki Citilink adalah 78 pesawat, diantaranya :

1. 25 ATR72-600
2. 50 Airbus A320 CEO/NEO
3. 2 Airbus A330-900 NEO
4. 1 Boeing 737-500 *Classic* telah dikonversi menjadi *Freighter*.



BAB 3 HASIL PELAKSANAAN OJT

3.1 Ruang Lingkup OJT

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara MTU VII Bravo Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja atau *station* kerja di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi:

1. *Flight Operation Officer* (FOO)
2. *Customer Service* (CS)

3.2 Jadwal dan Kegiatan OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan selama tiga bulan yang terhitung dari tanggal 22 April 2024 sampai dengan 20 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional Kualanamu. Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) Taruna MTU VII di PT Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

| | | April | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-------|-----|-----|----|----|-----|
| N | Nama / Tanggal | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1 | MUHAMMAD RAAFI AKBAR | M | P | S13 | L | L | M |
| 2 | SEKAR RATIH FANIZAN PUTRI | P | S13 | L | L | M | P |
| 3 | FAKHRUL RIJAL LUTVI | S13 | L | L | M | P | S13 |
| 4 | I GUSTI NGURAH DARMA RAJA P | M | P | S13 | L | L | M |
| 5 | ALFAYAD ADIA RAHMAN | P | S13 | L | L | M | P |
| 6 | RICO HADI SAPUTRO | S13 | L | L | M | P | S13 |
| 7 | NABELLA APRILLIANTI | M | P | S13 | L | L | M |
| 8 | SYAHRIL ASFAH YOGASWARA | P | S13 | L | L | M | P |
| 9 | FATKHULIA DWI AMINI | S13 | L | L | M | P | S13 |
| 10 | ANDIKA PRASETIA ALFIANTI | M | P | S13 | L | L | M |
| 11 | IQBAL LAZUARDI WIBOWO | P | S13 | L | L | M | P |
| DUTY TIME: | | | | | | | |
| M = MIDDLE (09.00 - 16.00) | | | | | | | |
| P = PAGI (04.00 - 11.00) | | | | | | | |
| S13 = SIANG (13.00 - 20.00) | | | | | | | |
| L = LIBUR | | | | | | | |

Gambar 3 1 Jadwal OJT Taruna MTU VII

| Mei | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|---|---|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|
| 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 | 31 |
| P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | |
| P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | |
| P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | |
| P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | |
| P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 |

Gambar 3 2 Jadwal OJT Taruna MTU VII

| Belum disimpan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|---|
| AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU | AV | AW | AX | AY | AZ | BA | BB | BC | BD | BE | BF | BG | BH | BI | BJ | BK | BL | BM | BN | BO | BP | BQ | E | |
| Juni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S | |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S | |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S | |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S | |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S | |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S | |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S | |
| S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S |
| L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | L | L | M | P | S13 | S | |

Gambar 3 3 Jadwal OJT Taruna MTU VII

3.3 Unit Pelaksanaan OJT

3.3.1 Flight Operation Officer (FOO)

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

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi (*Flight Operation Officer*) FOO. Tugas *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat. *Briefing* yang dilakukan (*Flight Operation Officer*) FOO kepada pilot sebelum terbang biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOPS. Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT), penulis

dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan segala dokumen yang dibutuhkan pesawat, termasuk ikut memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan laporan cuaca (METAR, TAFOR), *Load Shet*, *Flight Plan* dan sebagainya

3.3.2 *Customer Service* (CS)

Customer service (CS) adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para customer. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam suatu perusahaan penerbangan pelayanan diberikan kepada penumpang dimulai sebelum berangkat sampai penumpang tiba ditempat tujuan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan penerbangan terdiri dari tiga hal yang paling utama yaitu:

1. *Pre-flight Service*, yaitu pelayanan diberikan sebelum penumpang melakukan perjalanan seperti: memesan tempat, pemesanan letak tempat duduk, pemesanan jenis makanan special, pemesanan keperluan yang digunakan penumpang untuk menuju ke pesawat.
2. *In Flight Service*, yaitu pelayanan dalam menyambut dan menyajikan segala keperluan penumpang selama didalam pesawat seperti: selimut, makanan kecil, minuman, oksigen, *earphone*, dan mainan atau buku bacaan khusus untuk penumpang anak-anak.
3. *Post Flight Service*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah sampai tujuan seperti: pengurusan bagasi, transfer ke penerbangan lanjutan, mengurus penumpang yang bagasinya tidak sampai atau rusak.

Pada saat *On the Job Training* di *Customer Service* Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu penulis melakukan beberapa kegiatan antara lain:

1. Memberikan informasi ke penumpang tentang persediaan tempat duduk yang tersedia.
2. Melakukan reservasi tiket
3. Melakukan penjadwalan ulang tiket
4. Memberikan informasi tentang jadwal penerbangan dan ke gate berapa.
5. Dan memberikan informasi tentang harga tiket beserta ketentuan-ketentuan yang lainnya.

3.4 Permasalahan

Dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu, penulis mendapati adanya permasalahan yaitu adanya pesawat komersil berjenis ATR 72-600 yang sedang tidak beroperasi. Menurut informasi yang penulis dapatkan, penyebab dari pesawat tersebut tidak beroperasi yaitu terdapat bagian mesin yang diklaim oleh pihak teknisi bahwa pesawat tersebut tidak memenuhi standar untuk terbang. Hal tersebut tentunya menghambat beberapa pelayanan rute Citilink *Station* Kualanamu. Seperti yang diketahui pesawat Citilink tipe ATR 72-600 yang beroperasi di bandara Internasional Kualanamu melayani 3 rute penerbangan berjadwal yaitu, Sibolga, Gunung Sitoli, dan Pekanbaru.

Keadaan tersebut memaksakan pihak citilink untuk menutup akses pemesanan tiket dari rute tersebut dalam beberapa hari hingga akhir Juli mendatang. Namun tingginya permintaan serta penumpukan penumpang yang sudah terlanjur membeli tiket merupakan pokok dari permasalahan ini.

3.5 Penyelesaian

Demi menjaga kualitas pelayanan serta kepercayaan penumpang, sesuai dengan komitmen perusahaan, pihak Citilink sudah seharusnya solutif dengan menunjukkan sikap proaktif terhadap para pengguna jasanya. Pada saat penulis melaksanakan *On The Job Training* (OJT), penulis ditugaskan untuk menyampaikan surat permohonan *Extend Operational Hours* (OH) kepada *Office In Charge* (OIC) atau *Airport Duty Manager* selaku yang berwenang untuk bertindak sebagai kepala bandara di luar jam kantor dan pihak Air Nav selaku badan yang bergerak memberikan pelayanan di bidang pemanduan lalu lintas udara.. Hal

tersebut dikarenakan akan adanya penerbangan *positioning flight* pesawat ATR 72-600 dari bandara Halim Perdana Kusuma. *Positioning Flight* tersebut merupakan bentuk upaya dari pihak Citilink cabang Kualanamu untuk memenuhi dan meminimalisir permintaan dari rute penerbangan Sibolga dan Gunung Sitoli.

Pihak Citilink Station Kualanamu berkoordinasi dengan *Station* Citilink lain agar dapat meminjamkan pesawat tipe ATR 72-600 dengan maksud memenuhi pelayanan penerbangan dari ketiga rute yang telah penulis sebutkan diatas.. Mengingat *Operational Hours* (OH) pada bandara Kualanamu ditutup mulai dari jam 17.00 – 21-00 UTC atau jam 00.00 – 04.00 WIB, serta dengan maksud tidak mengganggu *schedule* penerbangan di bandara Halim Perdana Kusuma (HLP) *positioning flight* tersebut dilakukan pada jam 02.00 WIB dini hari. Hal tersebut tentu perlu diketahui oleh pihak bandara dalam hal ini *Office In Charge* (OIC) dan pihak Air Nav melalui surat *Extend Operational Hours* (OH) yang di tandatangani atau diketahui oleh *Station Manager* Citilink Bandara Internasional Kualanamu.

Khusus untuk penerbangan rute Pekanbaru pihak Citilink mengupayakan dengan tetap melakukan penerbangan menggunakan pesawat *Airbus A320*. Hal tersebut dilakukan guna mengisi sementara penerbangan rute Pekanbaru yang tercancel disebabkan adanya *technical reason* pada pesawat ATR 72-600 seperti telah penulis jelaskan di atas. Penerbangan rute Pekanbaru tetap beroperasi namun hanya hari-hari tertentu saja dikarenakan permintaan atau penumpang rute Pekanbaru sstiap harinya selalu penuh.

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Bab III

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pelajaran baik dari segi pengetahuan maupun pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan pada bab sebelumnya. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Prosedur dapat diterapkan asal tidak menyimpang dari peraturan baku yang telah ditetapkan serta sesuai untuk kondisi kerja di lokasi tersebut. Karena diperlukan sistem regulasi atau peraturan dan prosedur yang baik dan sesuai dengan kondisi lapangan OJT, serta pemberian pelayanan sebagai mana mestinya dan maksimal.

Dari masalah yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa adanya hambatan dari beberapa rute penerbangan Citilink Station Kualanamu. Rute yang dimaksud adalah rute Sibolga, Gunung Sitoli, dan Pekanbaru yang disebabkan oleh pesawat komersil milik Citilink berjenis ATR 72-600 yang di klaim tidak memenuhi standar untuk terbang karena adanya kerusakan pada mesin. Sebagai maskapai yang profesional tentu pihak Citilink tetap menjaga komitmen dengan bersikap solutif dan proaktif terhadap para pengguna jasanya.

Seperti yang sudah penulis jelaskan diatas upaya dalam menghadapi masalah tersebut adalah dengan cara berkompromi dengan station lain untuk meminjam pesawat tipe ATR 72-600 dengan tujuan meminimalisir tingginya permintaan serta penumpukan penumpang yang sudah terlanjur membeli tiket dari ketiga rute diatas.

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara VI diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama *On the Job Training* (OJT) taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati prsoses kerja personil bandar udara terutama pada bagian *Customer Service* dan FOO. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) taruna/i diawasi oleh supervisor yang ada.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap OJT

Agar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/i dibekali dengan ilmu yang didapat di masa pendidikan di kelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) selanjutnya antara lain:

1. Waktu dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) diharapkan untuk lebih dari 3 bulan karena dirasa belum cukup untuk memperdalam ilmu lapangan.
2. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman On The Job Training. Politeknik Penerbangan. 2016

Junipitoyo, & Bambang. (2018). Buku Pedoman On The Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal. 2022

PT. Citilink Indonesia. (n.d.). from <https://www.citilink.co.id/company-profile>

PT. Citilink Indonesia. (n.d.). from <https://www.citilink.co.id/>



LAMPIRAN

