

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

Tanggal 22 April 2024 – 22 Juli 2024



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

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

Tanggal 22 April 2024 – 22 Juli 2024



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

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

Oleh :

Moch. Zaky Musaffa'
NIT. 30621037

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Supervisor OJT
Ground Opr Training Manager


(ANTON BUDIARTO, SE., MT.)
NIP. 19650110 199103 1 004


(PEPPY AJI, S.Pd., MM.)
NIK. 300898

Mengetahui,

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbi'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT atas Berkat dan Rahmat-Nya kami diberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT) sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah dilaksanakan mulai tanggal 22 April – 22 Juli 2024 di PT.Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta.

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

Dalam penyusunan Laporan *on the Job Training* (OJT) banyak menemui hambatan dan rintangan yang dihadapi penulis, namun pada akhirnya dapat dilewati berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara moral ataupun spiritual. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada segala pihak yang telah membantu penyusunan Laporan *On The Job Training* (OJT) ini, terutama kepada :

1. Allah SWT, karena berkah nikmat dan karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan OJT kali ini.
2. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, bantuan serta doa.
3. Bapak Pepi Aji, S.Pd., MM. selaku supervisor kami pada pelaksanaan OJT maskapai di Bandara Internasional Soekarno Hatta, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).

4. Bapak Rudi selaku SM Station CGK Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
5. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. Bapak Anton Budiarto, SE, M.T. selaku Pembimbing OJT
8. Seluruh *team CGK Station* dan seluruh senior Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan OJT dan menyelesaikan laporan ini.
9. Rekan Peserta OJT MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

Tangerang, 20 Juni 2024

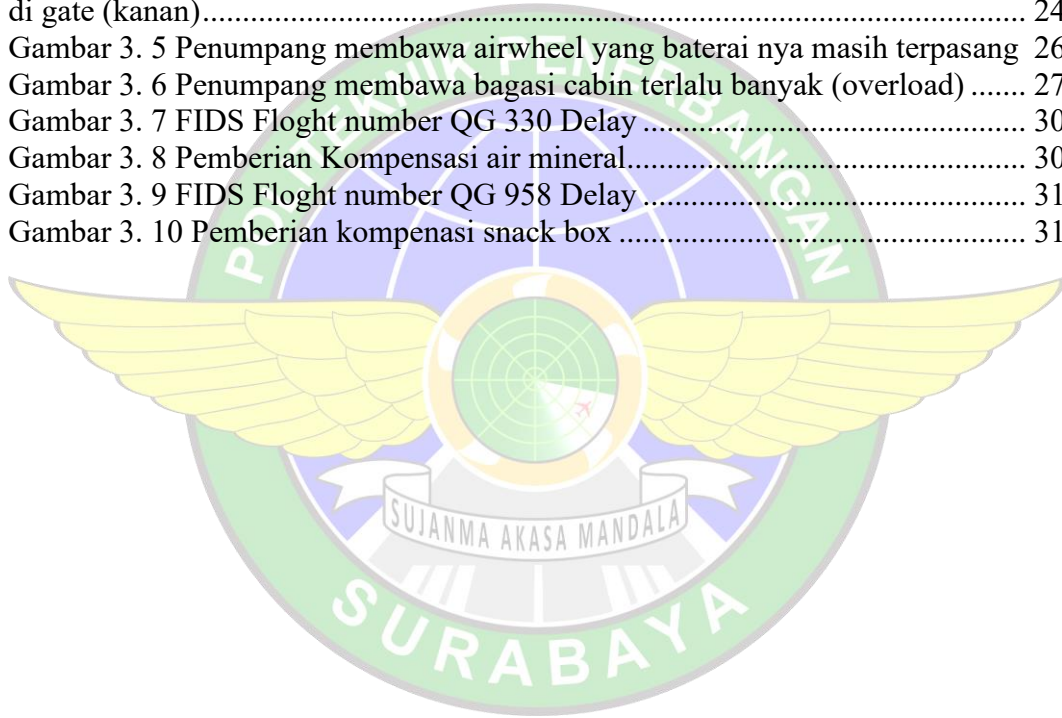
Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	3
BAB II.....	5
2.1 Profil Instansi OJT.....	5
2.1.1 Sejarah Singkat.....	5
2.1.2 Data Umum.....	6
2.1.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia.....	7
2.1.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia.....	10
2.1.5 Logo Perusahaan Citilink Indonesia.....	10
2.2 Teori Penunjang.....	11
2.2.1 Armada dan Wilayah Operasional Citilink.....	11
2.2.2 Teori Pendukung.....	12
BAB III HASIL PELAKSANAAN OJT.....	21
3.1 Pelaksanaan OJT.....	21
3.1.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO).....	21
3.1.2 Pasasi.....	22
3.1.3 <i>Station Quality Control</i>	24
3.2 Analisis Masalah.....	25
BAB IV PENUTUP.....	31
4.1 Kesimpulan.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Jadwal dan keterangan duty CGK Station.....	4
Gambar 2. 1 Logo Citilink	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink	11
Gambar 3. 1 Proses input di flight plan (kiri) dan Proses briefing oleh FOO kepada Pilot di cockpit (kanan)	21
Gambar 3. 2 Kegiatan penanganan penumpang di Customer Service	22
Gambar 3. 3 Proses penumpang untuk mencetak boarding pass secara mandiri dan menimbang bagasi secara mandiri	23
Gambar 3. 4 Proses monitoring airside (kiri) dan proses monitoring proses boarding di gate (kanan).....	24
Gambar 3. 5 Penumpang membawa airwheel yang baterainya masih terpasang	26
Gambar 3. 6 Penumpang membawa bagasi cabin terlalu banyak (overload)	27
Gambar 3. 7 FIDS Flight number QG 330 Delay	30
Gambar 3. 8 Pemberian Kompensasi air mineral.....	30
Gambar 3. 9 FIDS Flight number QG 958 Delay	31
Gambar 3. 10 Pemberian kompensasi snack box	31



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Data Umum Maskapai Citilink Indonesia.....	6
Tabel 2. 2 Highlight Maskapai Citilink Indonesia	8
Tabel 2. 3 Jumlah Armada Pesawat Citilink Indonesia.....	12
Tabel 2. 4 Personel FOO Station CGK	15
Tabel 2. 5 Shift Regu Penulis CGK Station	17



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

On the Job Training (OJT) didefinisikan sebagai pelatihan kerja bagi para taruna sekaligus mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil serta ahli sesuai persyaratan pada bidang masing-masing yang telah diambil. *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di beberapa bandar udara yang sudah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai tempat untuk praktik dan mengaplikasikan teori maupun materi yang di dapat selama di kampus agar para taruna dapat melaksanakan OJT dengan terjun di bandar udara sebagai wadah untuk latihan dalam menghadapi lapangan kerja yang semakin kompleks di masa yang akan datang. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dan praktik di laboratorium serta pengaplikasian teori dalam kegiatan *On the Job Training*.

OJT sendiri dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu bandar udara yangtelah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia yang terampil, cakap dan ahli sesuai bidang pekerjaannya. Kegiatan OJT dilaksanakan agar para taruna dapat menerapkan teori yang telah dipelajari di kampus serta dapat melihat lebih jauh pekerjaan yang akan di lakukannya setelah lulus kuliah nanti.

On the Job Training merupakan suatu kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya. OJT merupakan salah satu bagian integral dari kegiatan pendidikan dan pelatihan Politeknik Penerbangan Surabaya. OJT dapat digunakan sebagai salah satu kegiatan untuk mengukur dan mengetahui tingkat keberhasilan pendidikan dan pelatihan secara umum serta mengukur tingkat keberhasilan Taruna/i dalam proses pembelajaran.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan saat ini sangatlah pesat, hal ini tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata dan berbagai urusan lainnya. Oleh karena itu, banyak daripada pihak maskapai penerbangan yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk penumpang dari segi apapun.

Dengan adanya *On the Job Training* (OJT) diharapkan nantinya para calon personil di bidang manajemen transportasi udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang sering timbul dan harus dihadapi di lapangan. Dengan menganalisa secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang sudah diamanahkan.

Oleh karena itu, kegiatan OJT ini sangatlah penting dalam upaya melatih Taruna/i di lingkungan/tempat kerja yang sesungguhnya dan sebagai sarana motivasi dan kreativitas individu dimana pelatihan tidak hanya dilaksanakan di dalam ruang kelas, akan tetapi Taruna/i diberi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilannya yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan untuk diterapkan di lingkungan kerja yang sesungguhnya.

1.2. Tujuan

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

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

4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.3 Manfaat

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

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

Manfaat dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya Bagi Perusahaan Tempat *On the Job Training* (OJT)

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

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Bertempat di Kantor Citilink Indonesia di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan OJT Taruna MTU VII di Citilink Indonesia adalah sebagai berikut :

Pelaksanaan On The Job Training dilakukan selama satu kurang lebih 3 bulan hari terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT.Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai jam pekerja (shift) dengan rincian:

Masuk : 3 hari

Libur : 2 hari

Pembagian Shift:

Shift Pagi = 07.00 – 14.00 WIB

Shift Siang = 14.00 – 22.00 WIB

Shift Malam = 22.00 – 07.00 WIB

1	HARI PONIMAN (PIC)	SQC	302255	X	P	S	M	-	X
2	RIKZA PUTRA	ASSMAN	302556	X	P	S	M	-	X
3	RENZY DORISNA YENTI	SQC SERVICE	302479	X	P	S	M	-	X
4	TETTY MAIYA	SQC SERVICE	9712162	X	P	S	M	-	X
5	DEVITA SARI	SQC SERVICE	9705576	X	P	S	M	-	X
6	HERI KURNIAWAN	SQC SERVICE	9705624	X	P	S	M	-	X
7	AJI PRATOMO	SQC SERVICE	9712176	X	P	S	M	-	X
8	SUGIANTO PUTRA CHNDRA	SQC SERVICE	9707280	X	P	S	M	-	X
9	ADITYA NUR RACHMAN	SQC SERVICE	9715621	X	P	S	M	-	X
10	THESALONIKA ADVENTIA	OJT		X	P	S	M	-	X
11	M. ZAKY MUSAFFA	OJT		X	P	S	M	-	X

P	Pagi
SI	Siang
M	Malam

CUTI	Cuti
OB / T	Onboard or Training
I/S	Izin/ Sakit

X	Libur 1
X	Libur 2
PS	06.30-14.00
SI	13.30-21.00
M	21.300-07.00

NOTE :

Gambar 1. 1 Jadwal dan keterangan duty CGK Station

BAB II

TINJAUAN OJT

2.1 Profil Instansi OJT

2.1.1 Sejarah Singkat

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

PT.Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* "QG", ICAO *designation* "CTV" dan *call sign* "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar,

Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

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 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.

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

2.1.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum Maskapai Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Didirikan	Tahun 2001
Dasar Hukum Pendirian	PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah

	<p>anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".</p>
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat.
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian.

2.1.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan

menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwidth yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Tabel 2. 2 Highlight Maskapai Citilink Indonesia

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta- Surabaya dengan armada Fokker F2
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste.

	<p>Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.</p>
2018	<p>Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia.</p> <p>Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.</p>
2019	<p>Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia.</p> <p>Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX.</p> <p>Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.</p>
2020	<p>Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi.</p> <p>Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter).</p> <p>Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020.</p>

2.1.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

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

Demi memastikan keberlangsungan usaha dan menjaga sinergi dan integrasi bisnis antar kelompok usaha yang tergabung dalam Garuda Indonesia Group, Perusahaan senantiasa mengevaluasi (review) kesesuaian Visi dan Misi terhadap perubahan kondisi internal maupun eksternal. Pada tahun 2021, Direksi dan Dewan Komisaris telah mengkaji dan menyetujui Visi dan Misi Citilink masih tetap sama karena masih sesuai dengan tahun berjalan dan tantangan masa depan.

2.1.5 Logo Perusahaan Citilink Indonesia

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.



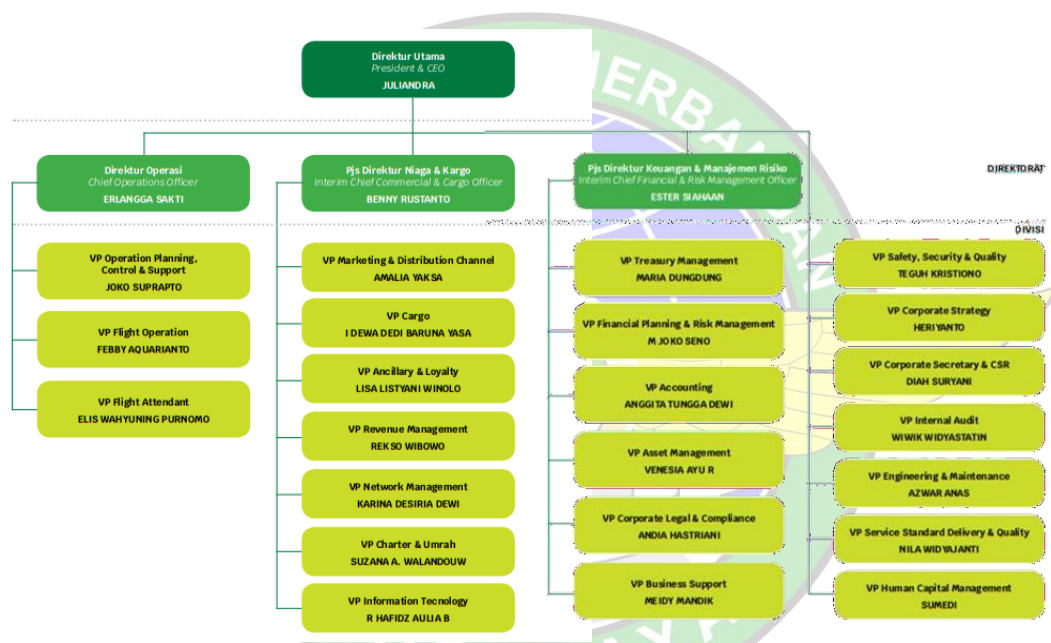
Gambar 2. 1 Logo Citilink

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.

2.1.6 Struktur Organisasi Citilink Indonesia



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink

2.2 Teori Penunjang

2.2.1 Armada dan Wilayah Operasional Citilink

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

Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Jumlah Armada Pesawat Citilink Indonesia

Jenis Pesawat	Beroperasi
ATR72-600	7
Airbus A320 NEO	50
Airbus A330-900 NEO	2
Boeing 737-500 (Freighter)	1
Boeing 737 classic	7
Total	67

Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, dengan 330 penerbangan sehari dan 97 rute ke 43 kota.

2.2.2 Teori Pendukung

1. *FOO (Flight Operation Officer)*

Flight Operation Officer adalah seseorang yang bertugas untuk melakukan pekerjaan operasional bandar udara. Petugas FOO akan melakukan pengecekan terhadap data laporan cuaca, NOTAM, dan sebagainya.

FOO juga mempunyai hak untuk membuat keputusan apakah perlu mengganti rute penerbangan atau tidak setelah menganalisis data-data yang sudah terkumpul.

FOO bekerja di area yang disebut sebagai Operations Control Centre (OCC). Hanya petugas dan staff bandara yang bersangkutan saja yang bisa berkomunikasi dengan FOO. Selain itu, Flight Operation Officer juga memonitor setiap jadwal penerbangan dan pergerakan pesan. Hebatnya lagi, FOO ini berkomunikasi dengan banyak pihak termasuk pilot, pramugari, teknisi, air traffic controller, hingga staff ground handling.

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, menjadi seorang FOO bukanlah hal yang mudah. Hal ini dikarenakan Flight Operation Officer tugasnya

berat, jadi tidak semua orang bisa mengerjakannya. Berikut beberapa tugas yang dijalankan oleh seorang petugas operasi penerbangan.

1. Bertanggung Jawab Atas Keamanan Penerbangan

Seorang FOO bertanggung jawab atas keamanan penerbangan bersama dengan pilot. Selain itu FOO juga memiliki tanggung jawab atas persiapan operasional serta pengendalian penerbangan. Dengan kata lain, menjadi seorang FOO bukanlah profesi yang main-main. Hal ini dikarenakan keamanan penerbangan merupakan tanggung jawab FOO.

2. Mengumpulkan dan Menganalisis Informasi

Seorang Flight Operation Officer tugasnya adalah untuk mengumpulkan serta menganalisis informasi penerbangan yang relevan. Selain itu FOO juga bertugas untuk mempersiapkan rencana penerbangan, laporan, dan dokumentasi.

Informasi yang dimaksud tersebut mencakup mengenai rute penerbangan yang akan diambil, ketinggian, tempat pendaratan alternatif, laporan cuaca, dan prakiraan cuaca selama penerbangan. Selain itu kondisi bandara, fasilitas navigasi, dan berbagai hal lainnya yang relevan juga termasuk tugas FOO.

3. Menyediakan Laporan

Tugas dari FOO selanjutnya adalah menyediakan laporan untuk kru cockpit. Bukan hanya itu saja, perihal dokumentasi pengarahan serta informasi sebelum dan selama penerbangan juga perlu disediakan oleh FOO. Dengan begitu, laporan mengenai penerbangan ini akan jelas sesuai kondisi yang ada.

4. Menginformasikan Setiap Perubahan

Ketika ada perubahan mengenai penerbangan, FOO bertugas untuk menginformasikannya ke kru yang ada. Misalnya saja seperti kondisi meteorologi dan berbagai kondisi lainnya yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan. Hal ini sesuai dengan poin pertama yakni FOO bertanggung jawab atas keamanan penerbangan.

5. Menginformasikan Perubahan Cuaca Terbaru

Cuaca di udara memang seringkali berubah-ubah, jadi seorang FOO bertugas untuk memberikan informasi terkait perubahan cuaca tersebut. Selain

itu, FOO juga akan merekomendasikan mengenai rencana alternatif bagi penerbangan terkait.

Pemberian informasi tersebut dilengkapi dengan ketinggian, ketersediaan bahan bakar, hingga tempat pendaratan alternatif. Pemberian informasi tersebut merupakan tugas dari seorang FOO.

6. Menandatangani Dokumen Penerbangan

Dokumen terkait keterlambatan maupun pembatalan penerbangan, FOO juga akan ikut berperan. FOO akan ikut serta menandatangani dokumen tersebut. Dokumen ini akan dikeluarkan apabila kondisi penerbangan tidak aman dan mengancam keselamatan para penumpang.

7. Melakukan Monitoring

Seorang FOO juga akan melakukan monitoring terhadap kondisi cuaca, laporan posisi pesawat, hingga grafik navigasi aeronautika. Hal tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi. Jadi pemantauan ini juga dilakukan oleh petugas operasi penerbangan.

8. Menyimpan Dokumen Perjalanan

Menyimpan berbagai dokumen atau catatan mengenai perjalanan merupakan tugas dari Flight Operation Officer. Dokumen tersebut juga mencakup mengenai kondisi pesawat, estimasi waktu penerbangan, berat kargo, kru kabin, dan berbagai hal lainnya yang menyangkut penerbangan.

9. Berkoordinasi dengan Departemen Lain

Tugas seorang petugas operasional penerbangan (FOO) selanjutnya adalah berkoordinasi atau berkomunikasi dengan departemen lain. Misalnya saja berkoordinasi dengan departemen pemeliharaan utilisasi pesawat dan jadwal penerbangan, serta berbagai pihak terkait yang ada di bandara.

10. Merespons Situasi Darurat

Seorang petugas operasional bandara bertugas untuk merespons berbagai situasi darurat mengenai penerbangan. Petugas operasional bandara akan mengkoordinasikan kegiatan serta menjalankan tugas sesuai prosedur dengan prosedur yang berlaku.

Selain itu Flight Operation Officer akan memberikan informasi kepada kru yang ada, apabila terjadi sesuatu hal di luar prosedur. Begitu pula kepada pihak yang berwenang, FOO juga akan memberitahukan situasi tersebut.

Tabel 2. 4 Personel FOO Station CGK

No	Nama	FOO License Number
1	Edwin Ferdyanto	301031
2	Ega Dwi P	9713674
3	Achmad Faisal F	303264
4	Jekson Blasius B	9713675
5	Jadon Pieter E.T	303270
6	Anisa Retnowati	9713673
7	Kevin Novario	303267
8	Jery Aditya	9713673
9	Ahmad Rani	303273
10	Dwi Rozy	97112942
11	Yusuf Maulana	301148
12	Ahmad Aprianto	97112944
13	Rifki Chandra	303265

2. Pasasi

Staff pasasi bisa juga diartikan sebagai ground handling yang bekerja di area bandara. Pasasi memiliki tugas untuk melayani pembelian tiket, mencetak boarding pass, absensi dalam ruang tunggu, mengatur bagasi, serta menangani prosedur yang harus dilakukan baik sebelum atau sesudah penerbangan.

Berdasarkan dari tugas-tugas tersebut, seseorang yang menjadi pasasi harus melayani ribuan penumpang dengan berbagai karakter yang berbeda-beda. Itu sebabnya, kebanyakan dari petugas pasasi memiliki kelebihan untuk dapat berkomunikasi dengan baik. Berikut adalah tugas-tugas lain yang harus dipenuhi seorang pasasi seperti yang dikutip dari jurnal Tugas dan Tanggung Jawab PSA PT Citilink Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng, di antaranya:

1. Ticketing staff

Departemen ticketing ini memiliki tugas untuk melayani segala hal yang berkaitan dengan tiket para konsumen. Misalnya pembelian tiket atau bahkan pengembalian tiket jika memang diperlukan.

2. Check in counter

Check in counter merupakan tugas pasasi yang menangani penumpang yang akan melaporkan penerbangannya. Biasanya petugas akan memeriksa kembali tiket penumpang tersebut dan mencocokkannya dengan identitas yang dimiliki.

Pada saat boarding pass, ada berbagai informasi yang tertera, seperti nama penumpang, jadwal, nomor tempat duduk, ruangan boarding, kode tiket, dan tujuan penerbangan.

3. Boarding gate staff

Selanjutnya adalah boarding gate staff. Petugas pasasi ini bertugas di depan pintu boarding untuk memeriksa kembali data penumpang. Tidak hanya itu, petugas boarding gate staff juga akan memastikan bahwa tidak ada penumpang yang tertinggal. Untuk staff ini citilink bermitra kerja dengan PT.Gapura Angkasa untuk boarding staff yang ada di gate.

4. Transfer desk

Ada beberapa penerbangan yang harus melakukan transit dari satu pesawat ke pesawat lainnya. Untuk membantu para penumpang, dibutuhkan transfer desk yang bertanggung jawab atas perpindahan penumpang serta barang yang dibawa ketika melakukan transit. Untuk staff ini citilink bermitra kerja dengan PT.Gapura Angkasa untuk boarding staff yang ada di gate.

5. Lost and found

Lost and found merupakan bagian di mana petugas pasasi akan bertugas untuk memastikan dan mencocokkan nomor bagasi dengan bagasi barang yang dibawa. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya barang hilang, tertinggal, atau tertukar. Dan apabila ada barang yang tertukar, penumpang bisa melaporkannya pada bagian ini. Untuk staff ini citilink bermitra kerja dengan PT.Gapura Angkasa untuk boarding staff yang ada di gate.

6. Customer relation officer

Adapun tugas sebagai customer relation officer. Pada bagian ini, pasasi bertugas untuk menjalin hubungan baik dengan seluruh penumpang baik itu dari penumpang berlangganan atau tidak. Selain itu, customer relation officer juga bertugas dengan urusan penumpang-penumpang yang memiliki status sebagai CIP, VIP, hingga VVIP.

7. Service

Tugas terakhir dari seorang pasasi adalah melakukan pelayanan khusus terhadap penumpang atau bisa disebut juga dengan service. Pada bagian ini, penumpang akan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan ekstra kepada penumpang yang membutuhkan pendampingan.

3. Station Quality Control (SQC)

Station Quality Control Staff adalah personel yang bertanggung jawab untuk memantau dan memastikan bahwa seluruh operasional di bandara berjalan sesuai dengan standar kualitas dan keselamatan yang telah ditetapkan. Mereka bekerja di bawah departemen *Quality Assurance* (QA) atau *Quality Control* (QC) dan berkoordinasi dengan berbagai departemen lain seperti ground handling, operasional penerbangan, dan pemeliharaan pesawat. Berikut merupakan regu penulis CGK Station PT. Citilink Indonesia :

Tabel 2. 5 Shift Regu Penulis CGK Station

No	Nama	Jabatan
1	Hari Poniman	Asisten Manajer (PIC)
2	Rikza Putra	Asisten Manajer
3	Renzy D.Y	SQC Service
4	Devita Sari	SQC Service
5	Heri Kurniawan	SQC Service
6	Tetty Maiya	SQC Service
7	Aji Pratomo	SQC Service
8	Aditya N.R	SQC Service

9	Sugianto P. Candra	SQC Service
10	Moch. Zaky M	OJT SQC Service
11	Thesalonika A.H.K	OJT SQC Service

Berikut merupakan beberapa tugas *Station Quality Control*.

1. Inspeksi dan Audit

Station Quality Control Staff melakukan inspeksi rutin dan audit di berbagai aspek operasional bandara. Ini meliputi pemeriksaan fasilitas, peralatan, prosedur operasional, dan ketaatan terhadap regulasi keselamatan. Audit ini bisa bersifat internal maupun eksternal dan bertujuan untuk mengidentifikasi potensi risiko serta memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sesuai standar.

2. Pemantauan Prosedur Keselamatan

Salah satu tanggung jawab utama mereka adalah memastikan bahwa prosedur keselamatan di bandara dipatuhi dengan ketat. Ini mencakup pemantauan penggunaan alat pelindung diri oleh staf, pengawasan terhadap kegiatan yang berpotensi menimbulkan bahaya, serta memastikan bahwa seluruh staf memahami dan menerapkan prosedur darurat yang telah ditetapkan.

3. Pemeriksaan Peralatan dan Fasilitas

Station Quality Control Staff bertanggung jawab untuk memeriksa kondisi peralatan dan fasilitas di bandara secara berkala. Mereka memastikan bahwa semua peralatan seperti kendaraan ground handling, tangga pesawat, dan sistem bagasi berfungsi dengan baik dan memenuhi standar keselamatan. Selain itu, mereka juga memeriksa fasilitas bandara seperti area parkir pesawat, terminal penumpang, dan fasilitas pemeliharaan pesawat.

4. Pelatihan dan Edukasi

Edukasi dan pelatihan bagi staf bandara merupakan bagian penting dari tugas Station Quality Control Staff. Mereka menyelenggarakan

pelatihan reguler mengenai prosedur keselamatan, standar kualitas, dan tanggap darurat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan staf dalam menghadapi situasi darurat serta memastikan bahwa setiap anggota tim memahami tanggung jawabnya terkait keselamatan dan kualitas.

5. **Penanganan Insiden dan Investigasi**

Jika terjadi insiden atau kecelakaan di bandara, Station Quality Control Staff adalah tim yang pertama kali melakukan penanganan dan investigasi. Mereka mengumpulkan data, menganalisis penyebab insiden, dan menyusun laporan yang akan menjadi dasar perbaikan di masa mendatang. Tugas ini sangat penting untuk mencegah terulangnya insiden serupa dan meningkatkan keselamatan operasional.

6. **Koordinasi dengan Pihak Eksternal**

Station Quality Control Staff sering berkoordinasi dengan pihak eksternal seperti regulator penerbangan, maskapai, dan penyedia layanan bandara lainnya. Mereka memastikan bahwa seluruh operasi memenuhi regulasi nasional dan internasional, serta berpartisipasi dalam audit eksternal yang dilakukan oleh pihak ketiga.

7. **Dokumentasi dan Pelaporan**

Dokumentasi yang akurat dan lengkap adalah bagian integral dari tugas mereka. Station Quality Control Staff menyusun dan memelihara catatan terkait inspeksi, audit, pelatihan, dan insiden. Laporan-laporan ini tidak hanya berguna untuk keperluan internal, tetapi juga diperlukan untuk memenuhi persyaratan regulasi dan audit eksternal.



BAB III

HASIL PELAKSANAAN OJT

3.1 Pelaksanaan OJT

3.1.1 *Flight Operation Officer (FOO)*

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

Petugas Flight Operation wajib memiliki lisensi FOO (Flight Operation Officer). Tugas yang diemban Flight Operation ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara memberikan dan mempersiapkan berbagai 20 informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, Load Sheet, Flight Plan, dsb.).



Gambar 3. 1 Proses input di flight plan (kiri) dan Proses briefing oleh FOO kepada Pilot di cockpit (kanan)

3.1.2 Pasasi

1. *Customer Service*

Customer service atau layanan pelanggan merupakan profesi yang berperan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat sebelum, selama, atau setelah pembelian produk atau layanan. Contohnya, menanggapi keluhan pelanggan, memberikan informasi terkait produk/layanan. Customer service menjadi sangat penting dalam menjalin hubungan baik antara perusahaan Anda dengan pelanggan. Melalui pelayanan yang baik dan memuaskan, pelanggan akan merasa senang dan merasa dihargai oleh perusahaan atau organisasi.

Selain itu, juga berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan cenderung kembali membeli produk atau layanan dari perusahaan tersebut. Bahkan mungkin akan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, Anda harus memastikan bahwa layanan pelanggan yang diberikan selalu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik lagi bagi pelanggan.



Gambar 3. 2 Kegiatan penanganan penumpang di Customer Service

2. Check in Counter

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 185 Tahun 2015 *Check in Counter* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check in counter* merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan kepada penumpang di bandar udara. Check in Counter, adalah petugas yang mempunyai kewajiban untuk mencetak boarding pass dan memberikan label bagasi pada penumpang sesuai dengan prosedurnya. Mereka juga perlu membantu penumpang yang kesulitan saat melakukan check in dan terkendala karena masalah tertentu.

Beberapa Fasilitas Check in yang berada di Citilink Indonesia pada Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta :

a. *Check In Counter*

Check In Counter dibuka 2 jam sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestic dan 3 jam sebelum jadwal keberangkatan pada penerbangan internasional pada check in area di setiap terminal keberangkatan

b. *Self check in*

Kios *Self check in* disediakan pada setiap area check in yang dapat digunakan secara mandiri oleh calon penumpang untuk mencetak boarding pass sendiri. Selain itu juga disediakan fasilitas Self Baggage Drop



Gambar 3. 3 Proses penumpang untuk mencetak boarding pass secara mandiri dan menimbang bagasi secara mandiri

c. Online Check In / Mobile Check In

Online Check In dapat diakses dari website atau aplikasi yang dimiliki masing-masing maskapai penerbangan. Selain itu mobile check in juga dapat dilakukan pada aplikasi Indonesia Airport untuk maskapai penerbangan yang telah bekerjasama dengan Bandara Soekarno-Hatta.

3.1.3 Station Quality Control

Station Quality Control (SQC) adalah staff yang memiliki tugas untuk mengontrol segala aktivitas yang berhubungan dengan kelancaran penerbangan. Sehingga, mencegah dari terjadinya delay penerbangan pada maskapai pesawat terbang. Setiap operasional penerbangan di bandara memiliki petugas Quality Control yang tentunya berkualifikasi dan kompeten serta ditugaskan untuk megawasi pemenuhan regulasi dalam maskapai.



Gambar 3. 4 Proses monitoring airside (kiri) dan proses monitoring proses boarding di gate (kanan)

3.2 Analisis Masalah

1. *Station Quality Control*

Pengendalian kualitas (QC) dalam industri penerbangan, termasuk maskapai penerbangan seperti Citilink Indonesia, merupakan aspek penting yang menjamin keselamatan, keandalan, dan efisiensi operasional. QC melibatkan berbagai proses dan standar untuk menjaga tingkat keselamatan dan layanan tertinggi. Peran Station Quality Control Staff sangat penting dalam menjaga keselamatan dan efisiensi operasional bandara. Beberapa alasan utama mengapa peran ini sangat vital antara lain:

1. **Meningkatkan Keselamatan Penerbangan**

Dengan memastikan bahwa semua prosedur keselamatan dipatuhi, mereka membantu mengurangi risiko kecelakaan dan insiden yang bisa membahayakan penumpang dan staf. Pemantauan yang ketat dan audit reguler memastikan bahwa standar keselamatan selalu terjaga.

2. **Memastikan Kualitas Pelayanan**

Selain keselamatan, kualitas pelayanan juga merupakan fokus utama. Station Quality Control Staff memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik mulai dari check-in hingga boarding. Hal ini mencakup kenyamanan, keandalan, dan responsivitas dalam menangani keluhan dan kebutuhan penumpang.

3. **Meningkatkan Efisiensi Operasional**

Dengan melakukan inspeksi dan pemantauan rutin, mereka membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah operasional sebelum menjadi lebih serius. Ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga memastikan kelancaran operasi sehari-hari di bandara.

4. **Menaati Regulasi dan Standar Internasional**

Industri penerbangan diatur oleh berbagai regulasi dan standar internasional yang ketat. Station Quality Control Staff memastikan bahwa

operasional bandara mematuhi semua regulasi tersebut, sehingga menghindari sanksi dan memastikan reputasi bandara tetap baik.

Penulis menemukan beberapa permasalahan ketika melaksanakan *On the Job Training* saat menjadi *Station Quality Control (SQC)* maskapai Citilink Indonesia beberapa diantaranya

1. Kurangnya Kesadaran Penumpang

Kesadaran penumpang akan barang bawaannya merupakan hal yang sangat harus diperhatikan karena jika penumpang sudah melakukan boarding maka hanya barang bawaan yang bisa masuk dalam cabin pesawat, dan setiap maskapai memiliki ketentuan bagasi cabin yang telah ditimbang dan memiliki dimensi yang cukup jika dimasukkan kedalam cabin pesawat.



Gambar 3. 5 Penumpang membawa airwheel yang baterainya masih terpasang

Pada gambar diatas bisa dilihat bahwa penumpang membawa *airwheel* atau yang biasa disebut *smart luggage* yang sudah dibungkus secara rapi dengan wrapping akan tetapi baterai pada *airwheel* tersebut belum dilepas, oleh karena itu petugas harus meminta penumpang tersebut untuk melepas baterai karena *airwheel* tersebut masuk ke dalam bagasi tercatat. Sesuai Surat Edaran Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor SE 02 Tahun 2023 apabila kapasitas baterai lebih dari 2,7 Wh, dan untuk baterai bisa di bawa ke cabin.

Karena permasalahan diatas Penerbangan Citilink dengan *Flight number* QG 962 tujuan Padang mengalami keterlambatan (*delay*) sekitar 7 menit dan hal tersebut akan mengakibatkan penerbangan berikutnya yang menggunakan pesawat

tersebut pada bandara tujuan juga mengalami keterlambatan. Oleh karena itu, kampanye akan kesadaran penumpang mengenai *Smart Luggage* harus lebih di tingkatkan untuk memperlancar operasional penerbangan dan yang pasti untuk keselamatan dalam penerbangan.



Gambar 3. 6 Penumpang membawa bagasi cabin terlalu banyak (*overload*)

Permasalahan berikutnya terjadi ketika penumpang membawa barang bawaan pada bagasi cabin terlalu banyak dan memiliki dimensi yang tidak cukup untuk bagasi cabin. Pada akhirnya petugas gate yang di *handle* oleh PT. Garuda Angkasa melaksanakan *sweeping* guna menyortir bagasi penumpang yang cukup dan muat di cabin sesuai dimensi dan berat yang ditentukan oleh maskapai citilink. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan pihak ketiga dari citilink. Jadi tugas seorang SQC adalah memonitor jalannya proses boarding, menyelesaikan beberapa permasalahan ketika di gate, menangani beberapa complain dari penumpang, berkoordinasi dengan PT. Garuda Angkasa, memonitoring ramp dispatcher, dan memastikan *ground time* sesuai dengan STD (*Scheduled Time Departure*).

Penumpang yang memiliki bagasi cabin lebih dari 7 kg dan sudah mengisi bagasi tercatat seberat 20 kg maka penumpang tersebut akan dikenakan *charge* sebesar Rp 250.000, penulis sering menemui beberapa penumpang yang protes akan barang bawaannya yang melebihi ketentuan dari maskapai citilink, mereka berasumsi bahwa dapat membawa bagasi selagi mereka bisa membawanya. Oleh

karena itu proses sweeping ini juga dapat mengakibatkan *groud time* akan menjadi lebih lama apabila banyaknya penumpang yang membawa bagasi lebih dari ketentuan dari pihak citilink .

2. *Delay Management*

Di dalam PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

Adapun faktor keterlambatan penerbangan terdiri dari 4 sebab yaitu:

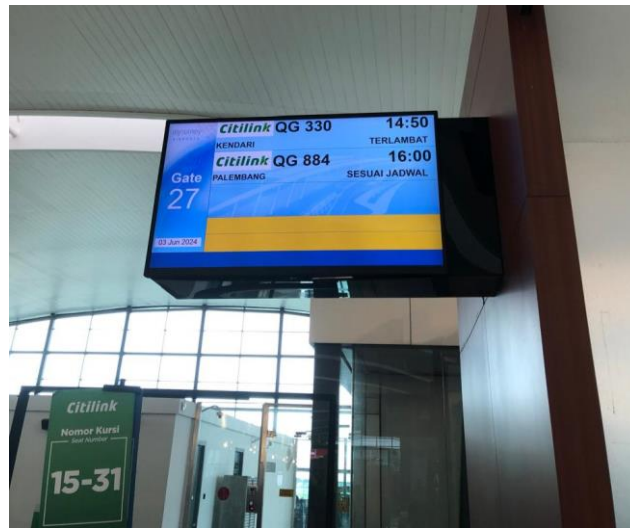
1. Faktor manajemen airline yang meliputi, keterlambatan pilot, copilot dan awak kabin, keterlambatan jasa boga (catering), keterlambatan penanganan di darat, menunggu penumpang baik yang baru melapor (check in), pindah pesawat (transfer) atau penerbangan lanjutan (connecting flight) dan ketidaksiapan pesawat udara.
2. Kedua, faktor teknis operasional, yaitu disebabkan kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan meliputi bandara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, lingkungan menuju bandara atau landasan terganggu fungsinya seperti retak, banjir atau kebakaran. Penyebab lainnya adalah terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (take off) mendarat (landing), atau alokasi waktu keberangkatan (departure slot time) di bandara atau keterlambatan pengisian bahan bakar (refueling)
3. Ketiga, faktor cuaca meliputi, hujan lebat, banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah minimal atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan
4. Dan keempat, faktor lain-lain, adalah faktor yang disebabkan di luar faktor manajemen airline, teknis operasional dan cuaca antara lain, kerusakan, dan/atau demonstrasi di wilayah bandara.

Dalam pasal 3 PM 89 Tahun 2015 disebutkan bahwa Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a. kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c. kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. kategori 6, pembatalan penerbangan

Kemudian di dalam pasal 9 dijelaskan bahwa Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:

- a. keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (snack box);
- c. keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (heavy meal);
- d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (snack box), makanan berat (heavy meaty);
- e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (refund ticket); dan
- g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan. 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (refund ticket)



Gambar 3. 7 FIDS Flight number QG 330 Delay

Pada gambar tersebut terlihat pada tampilan *Flight Information Display System* (FIDS) penerbangan citilink dengan *flight number* QG 330 dengan tujuan Kendari mengalami keterlambatan dikarenakan faktor manajemen airline akhirnya proses boarding juga mengalami keterlambatan selama 55 menit karena pada *schedule* yang telah ditentukan penerbangan QG 330 berangkat pada pukul 13.55 WIB dan mengalami keterlambatan yang mengakibatkan pesawat berangkat pada pukul 14.50 WIB dan waktu delay yang terjadi ialah 55 menit. Akhirnya para penumpang mendapat air mineral secara gratis sesuai dengan PM 89 tahun 2015. Citilink sudah sangat baik dalam menangani kasus *delay management* dan sudah terjadi beberapa kali selama penulis melaksanakan OJT.



Gambar 3. 8 Pemberian Kompensasi air mineral



Gambar 3. 9 FIDS Floght number QG 958 Delay

Contoh kasus berikutnya yang sama dengan permasalahan sebelumnya yaitu penerbangan QG 958 tujuan padang mengalami keterlambatan dikarenakan faktor manajemen airline. *Schedule* awal pada pukul 15.25 WIB tetapi mengalami keterlambatan dan berangkat pada pukul 16.40 WIB dengan total waktu *delay* selama 1 jam 15 menit atau 75 menit dengan kompensasi yang diberikan sesuai PM 89 Tahun 2015 pada Kategori 2 yaitu minuman ringan dan snack box. Dalam hal ini Citilink sudah sangat baik dalam menangani persoalan *delay management*. Dibuktikan dengan gambar dibawah ini.



Gambar 3. 10 Pemberian kompensasi *snack box*

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi Taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama melaksanakan OJT Taruna dituntut untuk berinteraksi dengan lingkungan baru dan individu baru ditempat OJT. Interaksi itulah yang terpenting yang mana bisa membuat Taruna mampu bekerjasama dalam bekerja dan menyelesaikan masalah apabila terjadi masalah yang mana tidaklah mungkin dikerjakan oleh 1 orang.

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

4.2 Saran

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya taruna dibekali dengan ilmu yang didapat di masa pendidikan di kelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan OJT selanjutnya antara lain:

1. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.
2. Pentingnya mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja, dan pentingnya koordinas untuk kelancaran proses dalam *preflight*, dan *post flight*.

DAFTAR PUSTAKA

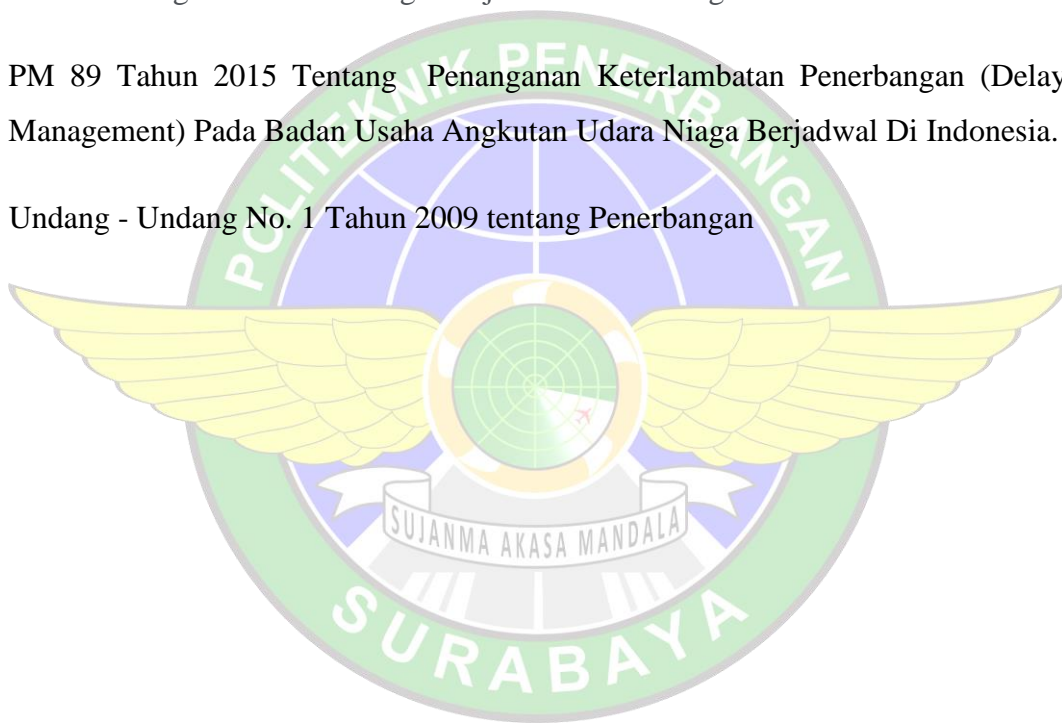
2021. Buku Pedoman On the Job Training MTU. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya

Junipitoyo, Bambang. 2018. Buku Pedoman On The Job Training. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.

PM Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan



LAMPIRAN

Lampiran 1 SK *On the Job Training*



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**



Jl. Jemur Andayani 1/73
Surabaya – 60236

Telepon :	031-8410871	Email :	mail@poltekbangsby.ac.id
	031-8472936	Web :	www.poltekbangsby.ac.id
Fax :	031-8490005		

Nomor : *SM.1061/216*/Poltekbang.Sby-2024 Surabaya, 20 Februari 2024
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Permohonan OJT (*On The Job Training*)/PKL
(Praktik Kerja Lapangan) Taruna Diploma 3
MTU Angkatan VII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept

Dengan hormat disampaikan, bahwa Politeknik Penerbangan Surabaya saat ini sedang melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII yang di dalam kurikulum dan Kalender Akademik terdapat kegiatan OJT (*On The Job Training*)/PKL (Praktik Kerja Lapangan). Kegiatan ini dimaksud untuk membentuk kemampuan dan kompetensi taruna dalam konsentrasi materi reservasi, ticketing, tarif, logistic serta pengenalan FOO.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon bantuan untuk dapat memberikan kesempatan kepada taruna kami melaksanakan OJT (*On The Job Training*)/PKL (Praktik Kerja Lapangan) yang dijadwalkan pada tanggal 22 April s.d 22 Juli 2024 di PT Citilink, dengan peserta sebanyak 65 orang sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenan Bapak diucapkan terimakasih.



Ir. Agus Pratruka, MM
NIP. 196808141996031001

"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"



Lampiran I Surat Direktur Politeknik Penerbangan
Surabaya

Nomor : SA-106/2/G/POKERBANG/001/2024

Tanggal : 20 Februari 2024

**LOKASI PELAKSANAAN OJT (On The Job Training)/PKL (Praktik Kerja Lapangan)
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2024**

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN : MTU 7
SEMESTER : 6

NO	NAMA TARUNA	LOKASI OJT/PKL	UNIT/ KOMPETENSI	WAKTU PELAKSANAAN
1	Joseph Maynard Oloan Sitompul	Citilink Soekarno Hatta, Jakarta	1. Pasasi 2. FOO 3. Ground Handling	22 April - 22 Juli 2024
2	Gisca Luthfi Nabilah			
3	Fadhil Rizqullah			
4	M Rezalhaque Rismansyah			
5	Sandra Nur Laili			
6	Debby Mardiana			
7	Salsabila Eka Putri Winata			
8	Thesalonika Adventia Hari Kanugrahan			

"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"

9	Moch. Zaky Musaffa	Citilink Kualanamu, Medan	1. Pasasi 2. FOO 3. Ground Handling	22 April - 22 Juli 2024
10	Andra Pramudya Putra Mahardika			
11	Ezra Saleh Wibhawa			
12	Muhammad Raafi Akbar			
13	Sekar Ratih Fanizan Putri			
14	Fakhrul Rijal Lutvi			
15	Fatkhulia Dwi Amini			
16	Alfayad Adia Rahman			
17	Rico Hadi Saputro			
18	Nabella Aprillianti			
19	Syahril Asfah Yogaswara			
20	I Gusti Ngurah Darma Raja P.			
21	Andika Prasetya Alfianto			
22	Iqbal Lazuardi Wibowo			

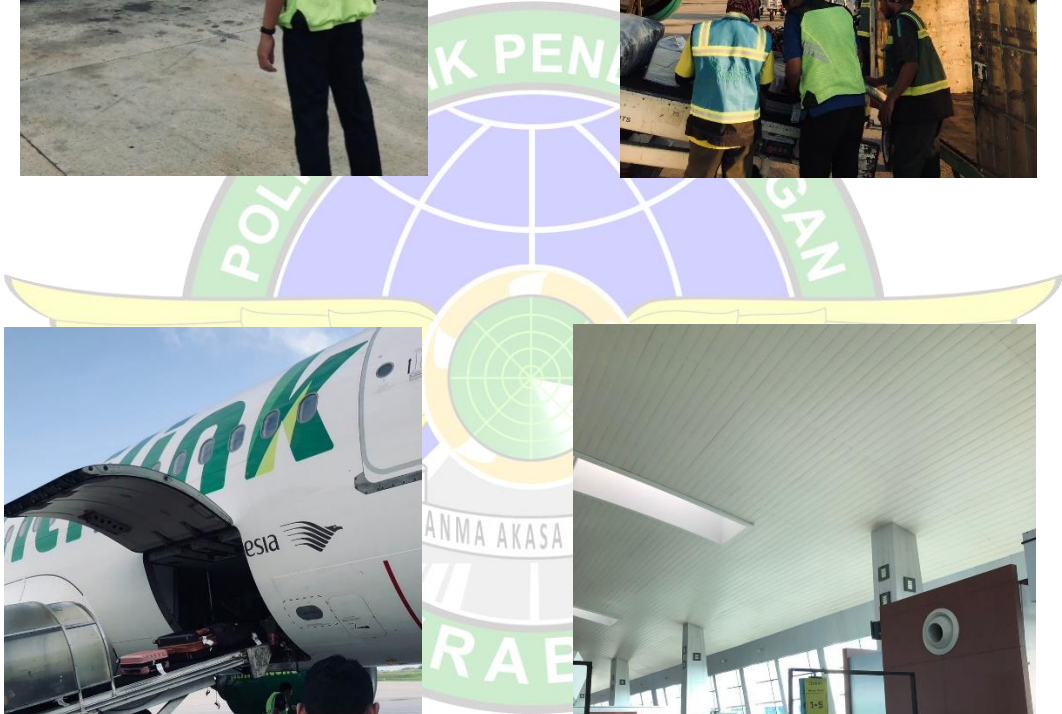
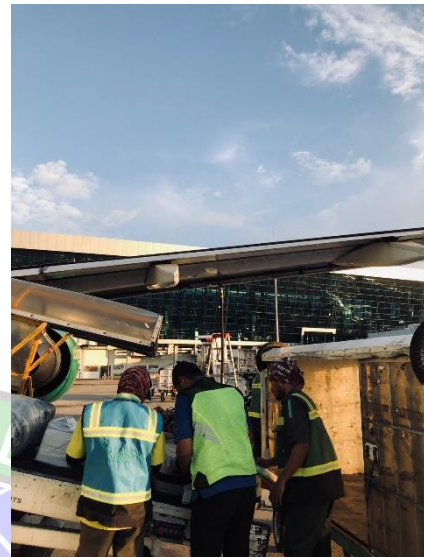
Lampiran 2 Kegiatan *Flight Operation Officer* (FOO)



Lampiran 3 Kegiatan di Pasasi



Lampiran 4 Kegiatan di *Station Quality Control (SQC)*





POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

**FORMULIR NILAI
PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Nama : MOCH. ZAKY MUSAFFA'
NIT : 30621037
Jurusan : MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
Kampus : POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Periode PKL : 22 APRIL 2024 - 22 JULI 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1.	Kemampuan Kerja	15%	88	
2.	Disiplin	15%	90	
3.	Inisiatif	10%	88	
4.	Tanggungjawab	15%	90	
5.	Kerjasama	15%	90	
6.	Kerajinan	15%	90	
7.	Sikap	15%	88	
JUMLAH				

Keterangan :
Sangat Baik : 85 – 100
Baik : 70 – 84
Cukup : 60 – 69
Kurang : 40 – 59
Buruk : 0 – 39

Mengetahui,
Ground Opr Training Manager

(PEPPY AJI, S.Pd., MM.)
NIK. 300898