PENGARUH KETERBATASAN SDM DAN KAPASITAS KOMPARTEMEN PADA UNIT KARGO MASKAPAI CITILINK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Tanggal 6 Mei 2025 – 4 Juli 2025

Disusun Oleh:

ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY
NIT. 30622005

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025

PENGARUH KETERBATASAN SDM DAN KAPASITAS KOMPARTEMEN PADA UNIT KARGO MASKAPAI CITILINK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Tanggal 6 Mei 2025 – 4 Juli 2025

Disusun Oleh:

ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY
NIT. 30622005

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KETERBATASAN SDM DAN KAPASITAS KOMPARTEMEN PADA UNIT KARGO MASKAPAI CITILINK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY
NIT. 30622005

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:

Supervisor OJT	Dosen Pembimbing
PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA	ITTABIANA NABAWIYATI, A.Md.
NIK. 302623	NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,
Station Manager PT Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

ISFANDI IBRAHIM
NIK. 301124

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Dosen Penguji pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training.*

Tim Penguji,

Ketua	Sekretaris	Anggota
ISFANDI IBRAHIM	PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA	ITTABIANA NABAWIYATI, A.Md
NIK. 301124	NIK. 302623	NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi

LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di Maskapai PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Internasional Juanda Surabaya dan menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sangat baik dan lancar sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* pada program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diharapkan antara lain taruna mampu mengenal dunia kerja, mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya yang diimplementasikan di dunia kerja, mampu menerapkan materi melalui praktik yang sesungguhnya, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan sesuai keadaan lapangan saat praktik langsung.

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dan proses penyusunan Laporan *On the Job Training* ini penulis banyak menerima dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Moch Toha dan ibu Titin Rohmaniyah, kedua orangtua penulis yang terus memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis selama masa hidup penulis.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
4. Bapak Isfandi Ibrahim selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
5. Bapak Paulus Alent Frederikus Ola selaku Supervisor dan Operation

Manager PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

6. Bapak Putu Candra Wirawan selaku Supervisor dan Service Manager PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
7. Ibu Ittabiana Nabawiyati, A.Md. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT).
8. Pihak Maskapai PT Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai lokasi *On the Job Training* (OJT) yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini.
9. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Saudari Aviatul Maula, sosok terdekat yang selalu setia untuk mendampingi dan memberikan motivasi dengan penuh sabar dan kasih sayang kepada penulis selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
11. Rekan-rekan OJT yang saling mendukung, berbagi, suka dan duka selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Surabaya, 30 Juni 2025

Ardiansyah Imansyah Qolby
NIT 30622005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..……i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR viii

BAB 1 2

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) 2
1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training* (OJT) 4
1.2.1 Maksud *On the Job Training* (OJT) 4
1.2.2 Manfaat Bagi *On The Job Training* (OJT) 1

BAB 2 4

2.1 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia 4
2.1.1 Data Umum PT Citilink Indonesia 5
2.1.2 Logo Maskapai 7
2.1.3 Visi dan Misi Citilink 7
2.1.4 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia 8
2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia 9
2.2.1 Struktur Organisasi PT Citilink Surabaya 9

BAB 3 19

3.1 Bandar Udara 19
3.2 *LOW CAST CARIER* 20
3.3 Ground Handling 21
3.4 Pasasi 22
3.5 Flight Operations Officer 23
3.6 Kargo 24

BAB 4 26

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) 26

4.1.1 Pasasi 26
4.1.2 Boarding Gate 27
4.1.3 Lost and Found 28
4.1.4 *Flight Operation Officer* (FOO) 29
4.1.5 Kargo 29
4.1.6 Deskripsi On The Job Training Pasasi 30
4.1.7 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training 33
4.2 Permasalahan 45
4.3 Penyelesaian 46
BAB 5 45
5.1 Kesimpulan 45
5.2 Saran 46
DAFTAR PUSTAKA 45
LAMPIRAN KEGIATAN OJT 45
LAMPIRAN FORM PENILAIAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Armada Airbus A320 Citilink 5
Gambar 2 1 Logo Citilink 7
Gambar 2 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia 9
Gambar 2 3 Struktur Organisasi PT Citilink Surabaya 9
Gambar 3 2 Model Bisnis Maskapai Penerbangan Sumber: Budd & Ison, 2017 . 20
Gambar 4 1 Check-in Counter 27
Gambar 4 2 Boarding Gate 28
Gambar 4 3 Counter Lost & Found Citilink di area Baggage Claim terminal 29
Gambar 4 4 Kantor Kargo Citilink 30
Gambar 4 5 Jadwal On The Job Training 34
Gambar 4 6 Dokumentasi terkait barang cargo terjadi off load 46
Gambar 4 7 Dokumentasi Priority Cargo 47

POLITEKNIK PENERBANGAN
SUJANMA AKASA MANDALA
SURABAYA

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Data Umum PT citilink 5
Tabel 2 2 Tipe Armada Pesawat di Citilink..... 6

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk implementasi dari Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat) yang ditujukan untuk mengenal dan memperluas wawasan serta ruang lingkup pekerjaan di bidangnya, selanjutnya juga untuk mendorong peserta didik menjadi individu yang kompeten dari berbagai pengalaman pekerjaan dan bersosialisasi. Industri penerbangan saat ini terus meningkatkan perkembangnnya dimana perkembangan di berbagai sektor terus dilakukan baik skala internasional, domestik, dan regional. Sehubungan dengan perkembangan tersebut, moda transportasi udara yang efektif dan efisien menjadi salah satu pilihan utama masyarakat untuk meningkatkan mobilitas antar wilayah khususnya di Indonesia. Indonesia sebagai negara kepulauan memahami betul seberapa vital industri penerbangan berkembang sebagai moda transportasi yang dapat menghubungkan konektivitas antar wilayahnya. Dalam rangka mendukung perkembangan tersebut, dukungan dari maskapai-maskapai penerbangan di Indonesia selaku operator penerbangan sangat diperlukan. Hal ini mencakup peningkatan mutu baik pada proses operasional, pelayanan, fasilitas, dan sumber daya manusia. Oleh karena itu peningkatan mutu SDM harus menjadi titik fokus penyelenggaraan pendidikan di bidang operator penerbangan yang dalam hal ini adalah maskapai penerbangan, sehingga dapat mempersiapkan personel yang siap menghadapi dunia kerja penerbangan yang sesungguhnya.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Perguruan Tinggi Negeri vokasi di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi vokasi yang berorientasi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesion diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Adapun

salah satu program studi yang ada di Politeknik Penerbangan Surabaya yaitu Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara. Sejak tahun 2015, program studi tersebut berdiri dan fokus untuk mencetak lulusan yang menguasai bidang manajemen dan pelayanan di bidang transportasi udara, salah satunya mencakup operasional maskapai penerbangan. Melalui metode pendidikan vokasi yang berfokus pada pembelajaran praktik, program pendidikan *On the Job Training* (OJT) maskapai penerbangan dilaksanakan sebagai salah satu mata kuliah di semester V dan VI.

On the Job Training (OJT) dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu maskapai penerbangan yang telah ditentukan, dalam rangka mencetak sumber daya manusia (SDM) penerbangan yang terampil, cakap, dan ahli sesuai standar yang berlaku. *On the Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan peserta didik menjadi individu yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan operasional maskapai penerbangan sehingga pada saat bekerja peserta didik diharapkan dapat mengaplikasikan pengalamannya. Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu mata kuliah praktik pada program studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertujuan untuk memperdalam ilmu lapangan yang telah diberikan secara materi yang tertuang dalam kurikulum dan silabus pembelajaran agar dapat menjadi sumber daya manusia perhubungan udara yang terampil, tanggap, dan ahli di bidang mananjemen transportasi udara.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum program studi yang bertujuan untuk memperoleh pengalaman praktik lapangan dan menerapkan pengetahuan dan kompetensi yang telah dipelajari di program studi. Dengan mengikuti *On the Job Training* (OJT), para calon personel penerbangan di bidang manajemen transportasi udara ini diharapkan dapat menerapkan pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang muncul dan dihadapi saat melaksanakan *On the Job Training* dengan menganalisa serta

mengambil keputusan solutif secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Melalui *On the Job Training* (OJT) peserta diklat diproyeksikan dapat memberikan *output* yang bermanfaat baik bagi peserta, kampus, maupun maskapai penerbangan. Peserta diklat diarahkan untuk dapat menganalisis permasalahan yang ditemukan di maskapai penerbangan, untuk selanjutnya dibahas secara menyeluruh melalui Laporan *On the Job Training* (OJT). Permasalahan yang ada di lokasi *On the Job Training* (OJT) khususnya di bidang yang selaras dengan silabus *On the Job Training* (OJT) menjadi dasar utama peserta diklat dalam menentukan permasalahan yang akan dibahas pada laporan tersebut. Laporan *On the Job Training* (OJT) akan dipertanggunjawabkan melalui sidang Laporan *On the Job Training* (OJT) yang akan dilaksanakan di akhir masa *On the Job Training* (OJT), serta diujikan oleh 2 (dua) personel dari industri baik sebagai OJT Instructor/Supervisornya ataupun personil lain yang ahli dibidangnya dan satu orang dosen penguji yang ditunjuk oleh kampus Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud *On the Job Training* (OJT)

Maksud dari dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami lingkungan kerja di tempat *On the Job Training* (OJT);
2. Mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja yang sebenarnya setelah menyelesaikan masa pendidikan;
3. Memperhatikan secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dan instansi tempat *On the Job Training* (OJT).

1.2.2 Manfaat Bagi *On The Job Training* (OJT)

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

1. Menjalin relasi dan hubungan baik antara kampus dengan maskapai penerbangan terkait tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT);
2. Terwujudnya lulusan yang memiliki pengalaman kerja di bidang industri penerbangan;
3. Mendapatkan pengalaman kerja secara langsung di maskapai penerbangan;
4. Mengaplikasikan materi pembelajaran yang telah didapat di program studi terkait dengan ruang lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT);
5. Mengetahui sistem operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial dan budaya kerja dari suatu maskapai penerbangan tempat *On the Job Training* (OJT).

BAB 2
PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia

Citilink merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*) yang merupakan anak perusahaan dari maskapai Garuda Indonesia. Didirikan pertama kali pada tahun 2001 sebagai *strategic business unit* (SBU), Citilink terus berkembang dan secara resmi mulai beroperasi sebagai entitas terpisah setelah memperoleh Sertifikat Operator Penerbangan (Air Operator Certificate) pada 22 Juni 2012 (Ozali et al., 2024). Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, serta memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Pada masa awal didirikan dan beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001, Citilink menggunakan 2 pesawat tipe Fokker F28 yang ditransfer dari Garuda Indonesia. Dengan menggunakan armada tersebut, Citilink pada masa awalnya melayani rute Jakarta-Surabaya dan dari Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menuju destinasi yang tidak dilayani maskapai penerbangan utama lainnya saat itu yaitu Yogyakarta untuk pulau Jawa, Balikpapan dan Tarakan untuk pulau Kalimantan, dan Makassar untuk pulau Sulawesi. Setelah beberapa bulan beroperasi, pada akhir tahun yang sama Garuda Indonesia kembali mengirimkan 5 armada Fokker F28 untuk memperkuat operasional armada Citilink. Pada perkembangannya, di tahun 2004 Citilink telah melayani 10 rute penerbangan dan mulai mengganti armada Fokker F28 dengan Boeing 737-300.

Pada tahun 2008 Garuda Indonesia memutuskan untuk memberhentikan sementara operasional Citilink. Citilink kembali beroperasi pada Januari 2009 setelah semua armada Fokker F28 diganti dengan pesawat yang lebih modern secara bertahap, hingga pada Juli 2010 operasional Citilink dilakukan oleh dua armada yaitu Boeing 737 seri 300 dan 400. Citilink terus berkembang sebagaian dari divisi bisnis Garuda Indonesia, hingga setekah perubahan signifikan pada bisnis Garuda di tahun 2011, pengembangan dan eskpansi Citilink menjadi bagian

dari fokus utama Garuda Indonesia Group. Setahun kemudian Citilink berhasil memiliki ijin usaha penerbangan dan sertifikat penerbangan AOC. Terhitung tanggal 30 Juli 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen dengan IATA *flight code* "QG", ICAO *designation* "CTV" dan *callsign* "Supergreen".

Pada masa awal operasional tersebut, maskapai Citilink beroperasi dengan 17 pesawat Airbus A320 sebagai armada utamanya dengan logo, *callsign*, dan seragam baru serta selanjuntya menunjuk Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya sebagai bandara penghubung utamanya. Pada tahun 2014, Citiink menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta. Hingga saat ini, Citilink terus berkembang dengan membuka berbagai rute baru baik domestik maupun internasional, serta mendapatkan berbagai sertifikasi dan penghargaan nasional maupun internasional di bidang keamanan, keselamatan, manajemen, dan pelayanan penerbangan.

Gambar 1 1 Armada Airbus A320 Citilink

2.1.1 Data Umum PT Citilink Indonesia

Tabel 2 1 Data Umum PT citilink

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Nama Maskapai	Citilink Indonesia
Kode Maskapai (ICAO/IATA)	CTV/QG
Tahun Pendirian	1. 16 Juli 2001 (SBU Garuda Indonesia)
	2. 6 Januari 2009 (Akta Pendirian)

Tahun Beroperasi Komersial	3. 27 Januari 2012, ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 4. 22 Juni 2012, sertifikat penerbangan AOC 121-046
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat dihadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Jl. Ir. Haji Juanda, Betro, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	citilink.co.id

Saat ini Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, dimana pada 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia. Untuk melayani rute tersebut, Citilink menggunakan beberapa jenis armada pesawat. Berikut data tipe armada pesawat yang dioperasikan oleh Citilink:

Tabel 2 2 Tipe Armada Pesawat di Citilink

No	TIPE PESAWAT	JUMLAH
1	AIRBUS A330-900 NEO	2 Unit

2	A320-200 NEO	51 Unit
3	ATR-72	7 Unit
4	FREIGHTER B737-500	1 Unit
	TOTAL	61 Unit

2.1.2 Logo Maskapai

Logo dari suatu perusahaan merupakan suatu integritas perusahaan yang dipresentasikan melalui gambar yang mengandung makna khusus. Melalui logo, perusahaan dapat mengkomunikasikan layanan usahanya kepada publik secara luas dan konsumen perusahaan. Citilink Indonesia merepresentasikan nilai-nilai dan tujuan perusahaan melalui logo yang tertuliskan "Citilink" dengan dominasi warna hijau yang terpadu dengan warna kuning dan putih. Kolaborasi warna hijau, kuning, dan putih menjelaskan Citilink dalam memberikan kesan *young, fun*, dan *dynamic*. Warna hijau melambangkan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya serta aman dan nyaman. Warna hijau juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dibudayakan dalam setiap pelayanan Citilink. Warna hijau pada logo Citilink telah menjadi ciri khas maskapai tersebut yang telah dikenali oleh publik secara luas.

Gambar 2 1 Logo Citilink

2.1.3 Visi dan Misi Citilink

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

Untuk mencapai visi tersebut, Citilink menggagas misi yaitu "Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang 9 tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan

keramahtamahan Indonesia."

2.1.4 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Citilink Indonesia ikut menanamkan nilai-nilai utama (*Core Values*) BUMN sebagai nilai dan budaya dasar dalam bekerja. Nilai-nilai tersebut mencakup:

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

Selain menginduk pada BUMN, Citilink sebagai perseroan terbatas juga mengatur nilai-nilai budaya yang disesuaikan dengan kondisi dan tujuan perusahaan. Melalui divisi Human Capital, Citilink mengatur nilai-nilai Citilink yaitu:

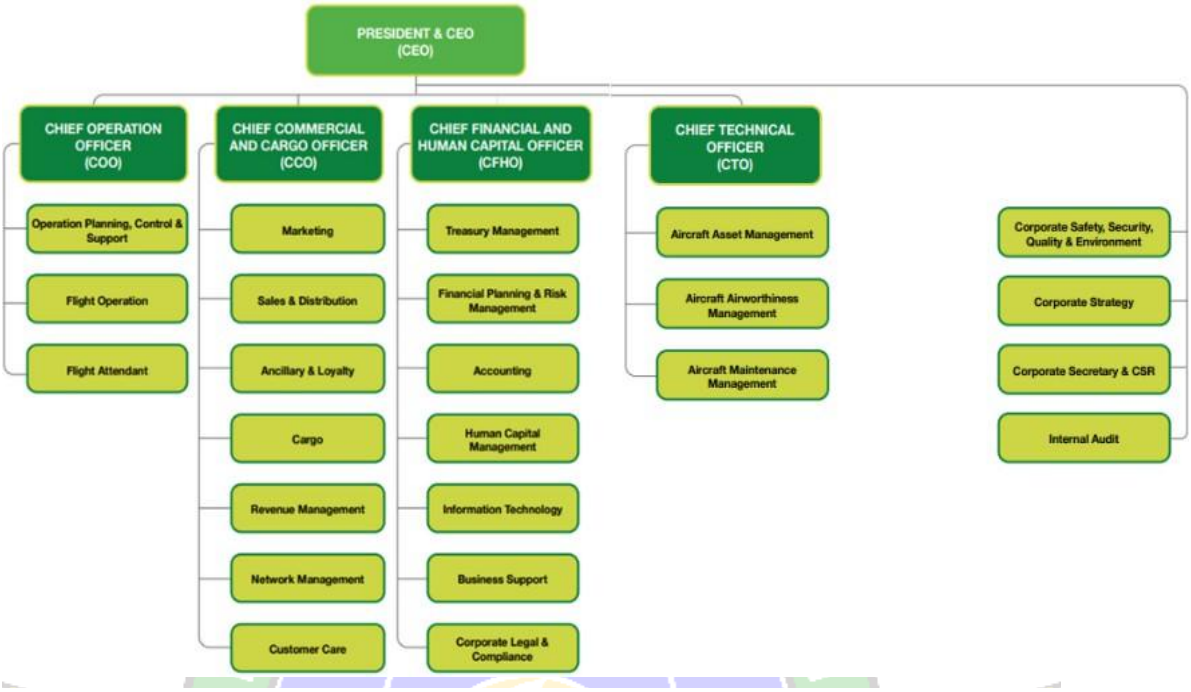
1. *Simple* / Kemudahan

   Pegawai Citilink diharapkan senantiasa memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.
2. *Prompt* / Ringkas dan Cepat

   Pegawai Citilink diharapkan senantiasa menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.
3. *Polite* / Sopan dan Santun

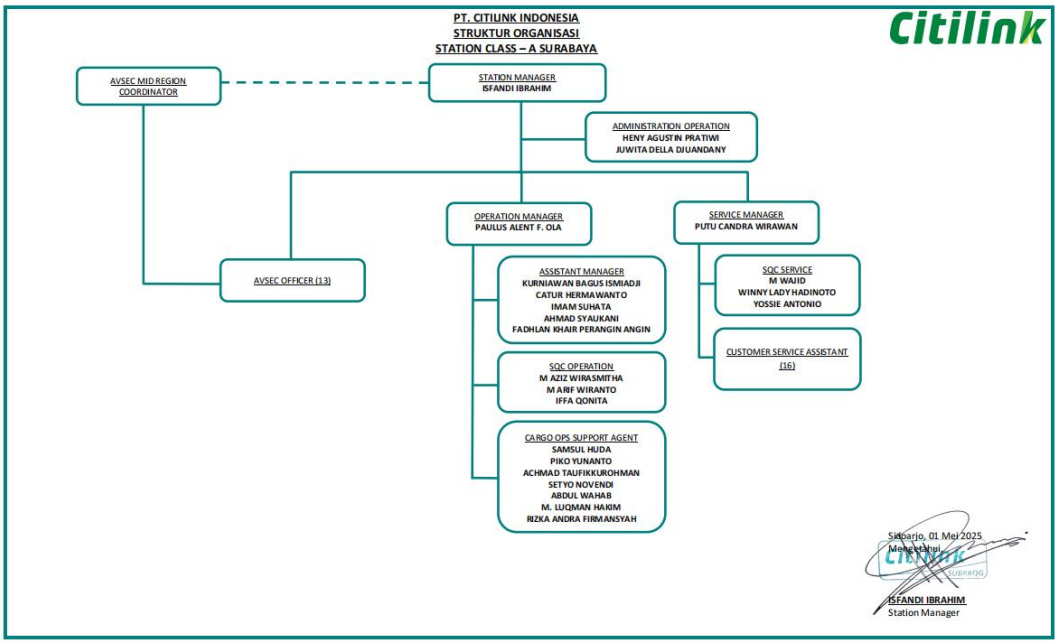
   Pegawai Citilink senantiasa menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



Gambar 2 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

2.2.1 Struktur Organisasi PT Citilink Surabaya



Gambar 2 3 Struktur Organisasi PT Citilink Surabaya

BAB 3
TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

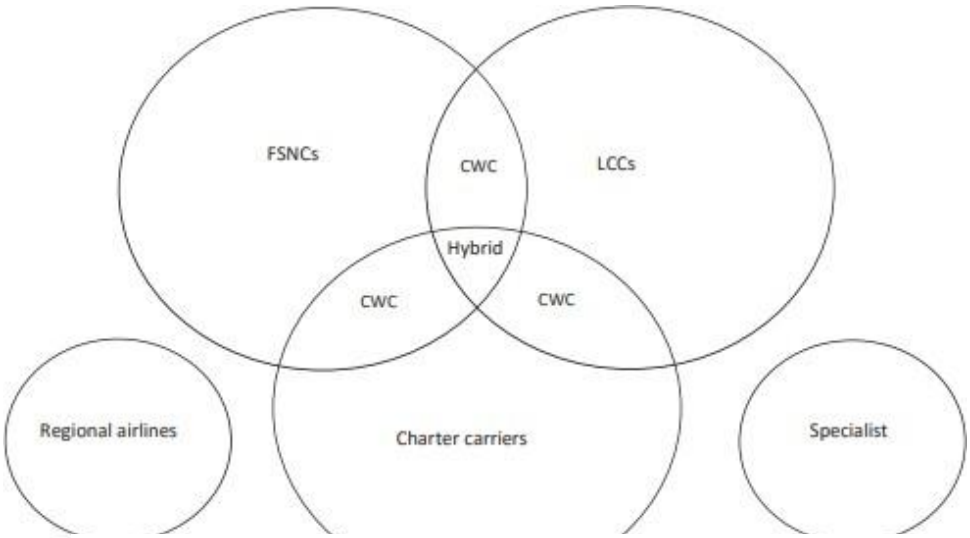
Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, maskapai penerbangan (dalam dokumen tersebut disebut dengan Badan Usaha Angkutan Udara) adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

Menurut Damardjati (2006) maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang secara khusus menyelenggarakan layanan angkutan udara untuk penumpang secara umum baik berjadwal maupun yang tidak terjadwal. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dipahami bahwa maskapai penerbangan adalah suatu badan usaha yang dimiliki oleh perseroan ataupun pemerintah yang memiliki operasional bisnis dengan memberikan pelayanan angkutan udara bagi penumpang, kargo, dan/atau pos dalam berbagai model bisnis angkutan udara.

Maskapai penerbangan dalam menjalankan bisnisnya beroperasi di lingkungan bisnis yang dinamis dan tingkat kompetisi yang tinggi. Kondisi ini mengharuskan maskapai penerbangan untuk melakukann pendekatan yang fleksibel dan dapat beradaptasi dengan kondisi pasar dan ekonomi (Budd & Ison, 2017). Oleh karena itu dalam perkembangan industri bisnis maskapai penerbangan muncul beberapa model bisnis maskapai penerbangan yang ada di seluruh dunia. Meskipun seluruh usaha angkutan udara memiliki pelayanan dasar yang sama dalam memberikan layanan pengangkutan dari satu wilayah ke wilayah lain, model bisnis dikembangkan dengan menyesuaikan beberapa pertimbangan.

(Budd & Ison, 2017) menjelaskan dalam bukunya "*Air Transport Management*" menjelaskan bahwa terdapat 6 model bisnis maskapai penerbangan

yaitu *"full service network (or legacy) carriers, LCCs, regional, charter, hybrid or specialist, depending on the characteristics of the products and services they offer."*



Gambar 3 1 Model Bisnis Maskapai Penerbangan Sumber: Budd & Ison, 2017

3.2 *LOW CAST CARIER*

Menurut Mellisa Putri & Syaputra (2022) *low cost carrier* adalah maskapai penerbangan yang memberikan tarif lebih rendah namun dengan menghapus beberapa kenyamanan. *Low Cost Carrier* memiliki ciri utama yaitu harga tiket yang terjangkau dan layanan yang minimalis. Model bisnis yang menerapkan ciri penerbangan berbiaya rendah ini pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 2000 yang dipelopori oleh perusahaan maskapai penerbangan Lion Group dengan maskapai Lion Air dan Wings Air, kemudian disusul dengan munculnya Air Asia dan Citilink Indonesia.

Low cost carrier juga dapat didefinisikan sebagai penerapan layanan dengan biaya rendah, layanan dengan tarifnya bersaing dengan moda transportasi lain seperti kereta api dan kapal laut (Yosepha & Pratiwi, 2021). Budd & Ison (2017) menjelaskan LCC yang bisa juga disebut "*no-frills budget airlines"* pertama berkembang secara global di tahun 2000-an. Model bisnis ini berkembang di pasar domestik dan regional sebagai hasil dari deregulasi dan liberalisasi pada masa tersebut. Hal ini mencakup meningkatnya kemudahan persyaratan untuk membuka rute baru pada rute yang tidak dilayani oleh maskapai penerbangan *full*

service, serta model bisnis yang sederhana dan efisien dimana biaya dikontrol secara ketat. Untuk menjalankan operasionalnya, LCC melakukan berbagai langkah hemat sehingga tidak memakan banyak biaya seperti pengaturan kursi penumpang, ruang *galley* yang terbatas, hingga pembatasan dalam penggunaan fasilitas yang mahal seperti garbarata. Dengan berbagai kebijakan tersebut, hal ini mejadikan LCC memiliki poin perbedaan yang signifikan dengan maskapai *full service* dimana LCC memiliki kemampuan yang baik untuk berinovasi dan beradaptasi. Keunggulan ini membuat mereka menjadi lebih gesit dan tanggap terhadap perubahan cepat pada pasar dan melihat peluang bisnis baru.

Saat ini di Indonesia sudah banyak maskapai penerbangan yang menggunakan model bisnis tersebut. Hal ini sangat cocok dengan kondisi masyarakat indonesia yang masih banyak berprinsip ekonomis dengan kondisi harga tiket pesawat yang tinggi. Beberapa LCC di Indonesia juga melakukan penyesuaian untuk bisa memberikan pelayanan yang sangat baik sebagaimana maskapai *full service*.

3.3 Ground Handling

Berdasarkan PM 33 Tahun 2021 Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara disebutkan secara singkat pengertian dari *ground handling* sebagai pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat. Aktivitas *ground handling* merupakan salah satu kegiatan jasa terkait bandar udara yang bertujuan untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara.

Menurut (Taşova, 2023) *ground handling* adalah proses pelayanan pesawat udara saat berapa di darat dan terparkir di pintu gerbang terminal atau di area tertentu. Pelayanan tersebut mencakup skala luas seperti pembersihan, permakanan, pengisian bahan bakar, bagasi, perawatan, serta termasuk membantu pergerakan pesawat seperti *towing* dan *pushback*. *Ground handling* merupakan hal yang penting pada operasional maskapai penerbangan, dimana *ground handling* memastikan pesawat siap untuk penerbangan selanjutnya melalui proses keluar-masuk penumpang dan kargo dengan benar.

Keke & Susanto (2020) Menjelaskan *ground handling* merujuk pada suatu

aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan penanganan terhadap para penumpang termasuk bagasinya, kargo, pos, alat bantu pergerakan pesawat di darat selama berada di bandara untuk keberangkatan maupun kedatangan. Secara sederhana juga dapat dipahami sebagai proses penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang di terminal dan kargo, serta pos di area kargo.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *ground handling* adalah kegiatan pengusahaan yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan dengan memberikan pelayanan kepada pesawat udara di darat dalam rangka menyelesaikan proses penerbangan sebelumnya dan mempersiapkan proses penerbangan selanjutnya.

3.4 Pasasi

Pasasi adalah petugas maskapai penerbangan yang menangani pengangkutan dan pelayanan penumpang saat keberangkatan maupun kedatangan (Alfiansyah & Masyi'ah, 2024). Petugas pasasi harus memiliki sikap yang baik dikarenakan petugas pasasi melakukan interaksi langsung kepada pengguna jasa angkutan udara sehingga dapat dinilai sebagai wajah perusahaan kepada publik.

Menurut Rifqi (2024) unit pasasi merupakah salah satu bagian dari *ground handling* yang bertugas dan bertanggungjawab atas penanganan penumpang mulai dari proses pelaporan diri (*check-in*) hingga penumpang naik ke pesawat, serta menangani proses penumpang transfer dan transit. Pasasi juga dapat dipahami sebagai suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan dan pelayanan kepada penumpang seperti tiket, bagasi, peralatan pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara untuk keberangkatan maupun kedatangan (Azza & Laksana, 2024). Dari berbagai pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pasasi merupakan rangkaian kegiatan perusahaan penerbangan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dari proses lapor diri, masuk pesawat, proses penumpang transfer dan transit, serta layanan penumpang lainnya.

3.5 Flight Operations Officer

Berdasarkan Annex 6"*Operation of Aircraft*" dijelaskan bahwa *flight operations officer/flight dispatcher* adalah seseorang yang ditunjuk oleh operator penerbangan untuk terlibat dalam pengaturan dan pengawasan operasi penerbangan, baik yang berlisensi maupun tidak, dengan kualifikasi sesuai regulasi Annex 1, serta bertugas untuk mendukung, memberikan pengarahan, dan/atau membantu pilot dalam mewujudkan penerbangan yang aman.

Menurut Lubis (2021) *flight operations officer* (FOO) adalah personel yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan. FOO berfungsi sebagai personel yang melakukan kegiatan operasi berdasarkan ketetapan regulasi penerbangan sesuai aturan yang berlaku dalam dunia penerbangan sipil. Sejalan dengan hal tersebut, FOO bertugas menyiapkan kebutuhan dan merencakan operasional untuk mewujudkan penerbangan yang aman, nyaman, efisien, dan tepat waktu.

Herzog & Stelling (2021) Menjelaskan *flight operations officer* bekerja di *operation control centers* (OCC), disebut juga *flight operations* (FLOPS). Adapun tugas dari petugas FOO meliputi *dispatcher, operations controller, and mission supporter or navigation specialist*. Secara detail dalam tugas *dispatcher* termasuk mempersiapkan flight plan, koordinasi dengan ATC, serta membantu pilot saat terdapat masalah pada penerbangan. Lebih lanjut, petugas FOO juga bertugas dalam menyiapkan dokumen-dokumen penerbangan seperti dokumen penerbang, kondisi cuaca, situasi lalu lintas udara terkini, penghitungan bahan bakar, serta kondisi pesawat dan fasilitas terkait operasi penerbangan di bandara terkait berikut larangan dan batasannya.

Flight operations officer merupakan salah satu personel penerbangan yang harus cakap dan disiplin dalam bekerja karena dalam pekerjaannya dituntut untuk bekerja tepat dan cepat namun tetap memperhatikan aspek keselamatan dan keamanan penerbangan saat itu (Negara & Awan, 2023). Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa FOO adalah petugas yang memiliki kualifikasi untuk menjalankan tugasnya dalam mempersiapkan rencana operasi penerbangan yang mencakup rencana penerbangan, informasi penting terkini terkait penerbangan tersebut, dan

koordinasi dengan unit-unit terkait untuk mewujudkan penerbangan yang aman, efektif, dan efisien.

3.6 Kargo

Kargo adalah seluruh jenis muatan yang direncanakan dan dikirim dengan menggunakan pesawat udara. Berdasarkan PM Nomor 9 Tahun 2024, dijelaskan pengertian Kargo adalah setiap barang yang diangkut oleh Pesawat Udara selain benda pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan yang habis pakai, dan bagasi yang tidak ada pemiliknya atau bagasi yang salah penanganan.

Abeyratne (2018) menjelaskan perbedaan *freight* dan kargo yang secara teknis sebenarnya tidak ada perbedaan dan dapat digunakan secara bergantian. *Freight* digunakan secara eksklusif untuk properti yang diangkut menggunakan pesawat udara. Sedangkan kargo digunakan untuk properti yang diangkut dengan pesawat udara bersamaan dengan penumpang dan barang bawaannya serta properti lainnya. Barang kargo diklasifikasian menjadi beberapa kategori yaitu *General Cargo, Special Cargo*, dan *Dangerous Goods*.

General Cargo adalah barang-barang umum yang tidak memerlukan proses penanganan khusus akan tetapi tetap harus memenuhi persyaratan pengiriman kargo yang telah ditentukan.

Special Cargo merupakan barang-barang kargo yang memerlukan penanganan khusus. Jenis barang ini pada dasarnya tetap bisa diangkut menggunakan pesawat udara dengan syarat mengikuti peraturan dan persyaratan penanganan khusus sesuai aturan IATA. Barang-barang *Special Cargo* diklasifikasikan antara lain *live animals* (AVI), *human remain* (HUM), *perisahble goods* (PER), *valuable goods* (VAL), *strongly smelling goods*, organ manusia hidup (LHO), dan tas diplomatik (DIP).

Dangerous Goods berdasarkan defisini yang tertera pada IATA DGR Regulation adalah bahan atau zat yang berpotensi dapat membahayakan secara nyata terhadap kesehatan, keselamatan atau harta milik apabila diangkut dengan pesawat udara. *Dangerous Goods* diklasifikasikan menjadi 9 kelas yaitu:

1. Bahan Peledak (Explosives)
2. Gas bertekanan (Gasses)

3. Cairan Mudah Terbakar (*Flammable Liquids*)
4. Padatan Mudah Terbakar dan Bahan Reaktif (*Flammable Solids*)
5. Bahan Pengoksidasi dan Peroksida Organik (*Oxidizing Substances and Organic Peroxides*)
6. Bahan Beracun dan Menular (*Toxic and Infectious Substances*)
7. Bahan Radioaktif (*Radioactive Materials*)
8. Bahan Korosif (*Corrosives*)
9. Bahan Berbahaya Lainnya (*Miscellaneous Dangerous Goods*

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
SUJANMA AKASA MANDALA

BAB 4
PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) II taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya meliputi :

4.1.1 Pasasi

Pasasi merupakan salah satu peran kerja pada unit *service* dimana petugas pasasi bertanggung jawab untuk melakukan pelayanan kepada penumpang di darat. Pelayanan yang dilakukan mencakup pelayanan penumpang sebelum dan sesudah penerbangan. Adapun ruang lingkup kerja pasasi yaitu:

1. *Check-in Counter*

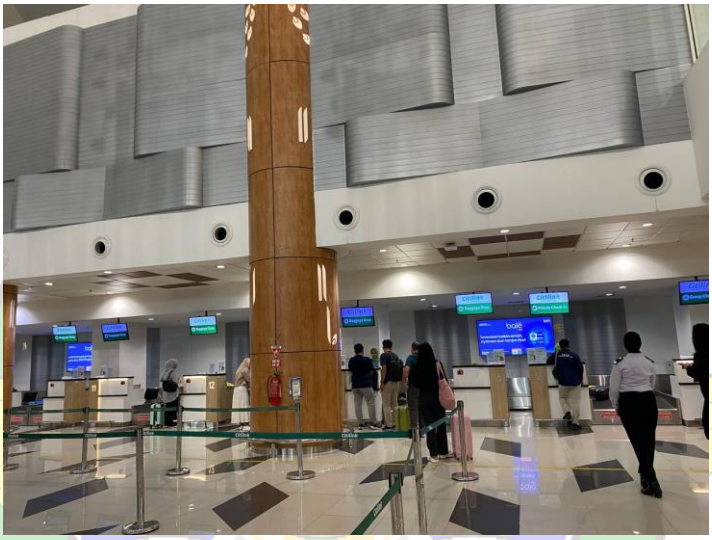
P ada sektor pelayanan penumpang di *check-in counter*, maskapai Citilink bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu Gapura Indonesia sebagai petugas pelayanan pelaporan diri (*check-in*). Petugas tersebut bertanggung jawab untuk melakukan beberapa tugas yang terdiri dari:

a. *Profiling*, melakukan pemeriksaan dan pencocokan identitas penumpang;
b. Pengaturan/penempatan tempat duduk penumpang di pesawat;
c. Pelaporan bagasi tercatat penumpang;
d. Pencetakan *boarding pass* penumpang;
e. Mengakomodir permintaan khusus penumpang (*Wheel Chair, Special Meal*, dsb.)

Maskapai Citilink memiliki ketentuan bagasi FBA (*Free Baggage Allowance*) kepada penumpang reguler tipe pesawat Airbus A320 & Airbus A330 dengan berat maksimum bagasi tercatat sebesar 15 kg dan bagasi kabin sebesar 7 kg sesuai volume yang sudah ditentukan. Apabila penumpang menginginkan ekstra bagasi maka penumpang dapat melakukan pemesanan secara *online* melalui *website*

Citilink atau secara *onsite* yang akan dibantu oleh petugas pasasi di *check-in counter*. Ketentuan besaran tarif kelebihan bagasi dikategorikan sesuai berat dan dihitung berdasarkan *Flight Time* yang diatur oleh kebijakan maskapai Citilink.

Jika penumpang membawa barang bawaan yang harus diperlakukan secara khusus seperti *dangerous goods* atau *prohibited items* maka penumpang tersebut harus melaporkan barang bawaan tersebut kepada petugas pasasi untuk ditindaklanjuti dan ditangani lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.

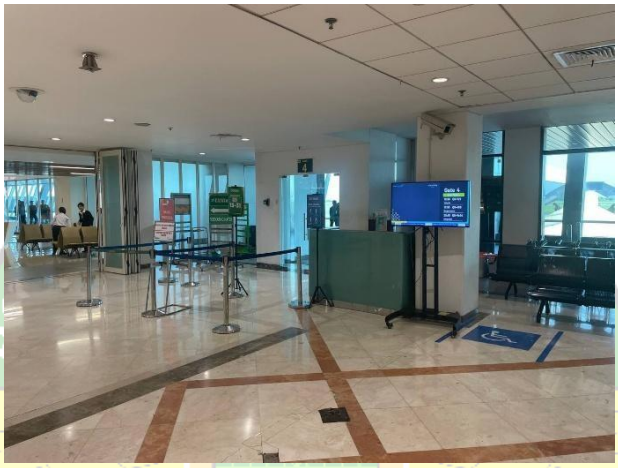


Gambar 4 1 Check-in Counter

4.1.2 Boarding Gate

Boarding gate adalah pintu gerbang keberangkatan dari ruang tunggu penumpang untuk masuk ke pesawat udara. Saat proses *boarding* dimulai, petugas pasasi akan melakukan pengecekan dan pendataan penumpang. Petugas pasasi melakukan pencocokan penumpang dan identitasnya di kartu tanda pengenal dan *boarding pass*. Selain itu petugas juga melakukan pemeriksaan *boarding pass* untuk memastikan nomor penerbangan, rute, jadwal, nomor kursi, dan lainnya sudah sesuai agar penumpang tidak salah naik pesawat. Pada *boarding gate* tertentu, dilengkapi dengan alat pemindai *barcode* yang ada di *boarding pass* untuk memudahkan petugas pasasi dalam pelakukan pendataan penumpang dengan bantuan sistem digital.

Selain itu, petugas pasasi di boarding gate juga melakukan tugas lain seperti membantu mengarahkan penumpang yang masuk dan/atau keluar pesawat. Petugas pasasi juga bertugas membantu penumpang berkebutuhan khusus seperti penumpang membawa bayi, penumpang lanjut usia, serta penumpang dengan kursi roda. Dalam melakukan tugasnya, petugas pasasi memastikan proses *boarding* berjalan lancar secara efektif dan efisien.



Gambar 4 2 Boarding Gate

4.1.3 Lost and Found

Bagian *Lost & Found* Citilink yang bertugas di area *baggage claim* Terminal 1A Bandar Udara Internasional Juanda memiliki tanggung jawab utama untuk menangani laporan penumpang terkait bagasi hilang, tertukar, atau rusak setelah kedatangan. Petugas *Lost & Found* melakukan pendataan dan verifikasi terhadap setiap laporan, berkoordinasi dengan tim *ground handling* serta sistem pelacakan bagasi untuk mencari dan mengidentifikasi keberadaan barang yang dilaporkan. Selain itu, mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada penumpang mengenai prosedur klaim kompensasi jika terdapat kerusakan atau kehilangan bagasi, membantu pengisian dokumen, serta mengatur proses pengembalian bagasi jika ditemukan.

Gambar 4 3 Counter Lost & Found Citilink di area Baggage Claim terminal

4.1.4 *Flight Operation Officer* (FOO)

Dalam proses persiapan penerbangan di ruang FLOPS, FOO bertugas sebagai personel yang mempersiapkan dan melaksanakan rangkaian perencaanan penerbangan supaya aman, nyaman, efektif, dan efisien. perencanaan penerbangan yang dilakukan oleh FOO mencakup mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan terkait penerbangan tersebut seperti *flight plan, slot time, weather condition, fuel calculation, loadsheet, passenger and cargo manifest*, NOTAM, dan lainnya.

FOO biasanya disebut juga dengan pilot darat dikarenakan memiliki tugas yang berkaitan erat dengan kru penerbang di pesawat. Selain memberikan briefing kepada pilot, FOO juga perlu berkoordinasi dengan berbagai pihak atau unit lainnya yang berhubungan dengan penerbangan tersebut. Salah satunya adalah dengan ATFM terkait slot time penerbangan agar pesawat bisa berangkat.

4.1.5 Kargo

Unit Kargo Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pengiriman kargo *outgoing*, pemeriksaan fisik dan dokumen, penyimpanan sementara di *cargo warehouse*, hingga pemuatan ke dalam pesawat.Salah satu fungsi penting Unit Kargo adalah memastikan bahwa setiap barang yang dikirim bebas dari kategori terlarang seperti bahan peledak, zat kimia reaktif, atau material beracun. Dalam pelaksanaannya, unit ini juga bekerja sama dengan berbagai pihak

seperti agen kargo, *regulated agent*, petugas *ground handling,* operator gudang kargo, dan lainnya untuk menjamin kelancaran dan keamanan proses pengiriman. Selain itu unit kargo juga perlu melakukan koordinasi dengan *station* kargo Citilink di bandara lainnya jika terdapat hal yang harus dikoordinasikan. Koordinasi yang baik serta pengawasan yang ketat menjadi kunci agar seluruh barang yang diangkut tiba di tujuan dengan selamat, tepat waktu, dan dalam kondisi baik, sehingga memberikan layanan kargo domestik yang andal dan profesional bagi para pelanggan kargo Citilink.

Gambar 4 4 Kantor Kargo Citilink

4.1.6 Deskripsi On The Job Training Pasasi

Taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di bagian Pasasi yang ditempatkan di berbagai sektor pada unit tersebut yaitu *Check-in Counter* dan *Boarding Gate*. Pada sektor *Check-in Counter*, taruna *On the Job Training* (OJT) melakukan beberapa tugas diantaranya yaitu mengatur alur antrean penumpang yang akan menuju *Check-in Counter* agar tertib dan teratur. Apabila terdapat penumpang yang sudah selesai melakukan proses *check-in* dan *drop baggage* maka petugas akan mengarahkan penumpang di antrean terdepan menuju *Check-in Counter* yang kosong.

Taruna juga membantu proses *Check-in* sewaktu-waktu dibutuhkan jika penumpang sedang dalam kondisi ramai. Taruna akan membantu penumpang yang berangkat tanpa bagasi tercatat untuk melakukan *Web Check-in* secara *online*

melalui *webstie* Citilink. Taruna juga membantu memberikan label bagasi tercatat dan bagasi kabin pada barang bawaan penumpang. Selain itu taruna memberikan informasi dan penjelasan kepada penumpang yang masih bingung terkait alur keberangkatan penumpang.

Selain di sektor *Check-in Counter,* taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di *Boarding Gate*. Jika sebuah penerbangan sudah siap diberangkatkan maka taruna akan membantu proses *Boarding* penumpang ke pesawat. Pada prosesnya taruna membantu mengarahkan penumpang agar tidak salah masuk gerbang keberangkatan, hingga membantu penumpang yang memiliki kebutuhan khusus seperti kursi roda, penumpang tanpa pendamping, hingga penumpang lanjut usia.

Sektor *Lost and Found* juga menjadi salah satu sektor tempat pelaksanaan OJT. Pada bagian ini, taruna bersama petugas apabila menerima laporan terkait kehilangan atau kerusakan bagasi milik penumpang akan melakukan koordinasi dengan pihak *ground handling* untuk menemukan bagasi tersebut. Apabila setelah proses pencarian barang tidak ditemukan maka petugas akan menjelaskan prosedur penggantian dan kompensasi atas kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang sesuai regulasi pemerintah dan kebijakan Citilink yang berlaku.

4.1.6.1 Flight Operations Officer

Pada bagian *Flight Operations Officer* (FOO) para taruna di bimbing langsung oleh personel FOO Citilink dalam melakukan perencanaan penerbangan. Taruna di ajarkan untuk bagaimana mempersiapkan dokumen-dokumen yang di butuhkan oleh pilot dalam suatu penerbangan dengan menggunakan sistem digital seperti *flight plan*, melaporkan *weather condition* termasuk METAR dan TAFOR di seluruh wilayah operasi penerbangan, penghitungan bahan bakar, memperhatikan NOTAM, dan berbagai tugas lainnya.

Persiapan penerbangan ini didokumentasikan secara digital yang selanjutnya personel FOO akan memberikan *briefing* singkat kepada *pilot in command* (PIC) tentang seluruh informasi yang berkaitan dengan penerbangan yang akan di lakukan. Pada beberapa waktu, taruna di berikan kesempatan untuk

secara langsung melakukan *briefing* kepada PIC dengan pengarahan oleh personel FOO Citilink. Proses briefing disesuaikan dengan kondisi penerbangan, di mana pada status penerbangan *ex-remain over night* (EX-RON) maka briefing dilakukan di ruang FLOPS atau *flight dispatch*. Jika status penerbangan adalah *vice versa* (VV) maka FOO akan menuju ke pesawat dan melakukan *briefing* kepada PIC di dalam *cockpit* dimana hal ini bertujuan untuk tetap menjaga efisiensi *ground time* suatu pesawat.

Selain itu, petugas FOO akan melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait penerbangan tersebut seperti ATC, AMC, *ground handling*, dan lainnya. Koordinasi dilakukan untuk memastikan penerbangan tersebut berjalan dengan lancar. Pemantauan pesawat selama penerbangan juga di lakukan hingga penerbangan tersebut tiba di bandara tujuan dan di nyatakan selesai.

4.1.6.2 Kargo

Pada Unit Kargo, taruna melakukan pengawasan terhadap kargo *outgoing* dan *incoming* milik Citilink. Pengawasan kargo *outgoing* dilakukan untuk memastikan barang yang telah diterima dari regulated agent di proses dengan baik untuk di simpan dan di kirim ke tujuan. Selain itu pengawasan terhadap *manifest* kargo yang di proses melalui ruang SGHA juga diawasi untuk menyesuaikan dengan kargo yang di berangkatkan atau di simpan di *warehouse*.

Apabila terdapat laporan dari *station* Citilink di bandara lain terkait kurangnya barang kargo yang di terima maka petugas kargo Citilink di setiap *station* akan saling berkoordinasi untuk mengecek seluruh barang kargo yang ada di *station* masing-masing untuk menemukan kargo yang hilang tersebut. Biasanya kargo permasalahan yang terjadi adalah kargo tersebut tidak sesuai saat proses loading sehingga masuk ke penerbangan rute lainnya atau terjadi *offload* dikarenakan kapasitas pesawat penuh dan harus dialihkan ke penerbangan lainnya.

Apabila terdapat penerbangan dengan jumlah load yang banyak, petugas kargo Citilink akan ikut turun ke lapangan untuk mengawasi proses loading barang ke pesawat. Petugas akan memutuskan kargo yang harus di *offload* apabila kapasitas

pesawat sudah penuh dengan mempertimbangkan skala prioritas dari masing-masing kargo. Setelah itu petugas akan memutuskan penerbangan alternatif yanga akan digunakan untuk mengangkut kargo *offload* tersebut.

Tugas pengawasan dan koordinasi merupakan tugas utama yang dilakukan oleh petugas kargo Citilink. Adapun tugas-tugas lapangan seperti proses penghitungan, penimbangan, penyimpanan, dan lainnya diserahkan kepada pihak pengelola warehouse yang bekerjas sama dengan Citilink yaitu Injourney Aviation Services (IAS). Pihak Citilink hanya melakukan pengawasan terhadap seluruh proses dalam menangani barang kargo milik Citilink yang dilakukan oleh IAS tersebut.

4.1.7 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training

Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII melaksanakan *On the Job Training* (OJT) II di PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dikarenakan terdapat kendala pada pengurusan pas bandara yang memakan waktu cukup lama, sehingga pelaksanaan OJT efektif dimulai pada 28 Mei 2025 dengan jadwal lengkap sebagai berikut:

Tanggal	: 28 Mei – 04 Juli 2025
Tempat	: PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya
Jam Operasional	: 05.00 – 13.00 WIB (*Shift* Pagi) 13.00 – *Last Flight* (*Shift* Siang) 08.00 – 17.00 WIB (*Office Hour)*

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 29 Mei 2024

NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT
			28	29	30	31
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO	S CGO	S CGO	S CGO
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	P CGO	P CGO	P CGO
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	OFF	S LL	S LL	P LL
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	S CIC	S CIC	OFF	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	OFF	P LL	P LL	S LL
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P LL	P LL	S LL	S LL
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	S FLOP	S FLOP	OFF	P FLOP
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	P GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	S GATE	OFF	P GATE	S GATE
17	HAIRUNNISA	OJT	OFF	P GATE	S GATE	S GATE
18	SUNIYYAH FAUZIYYAH	OJT	OFF	P CIC	P CIC	P CIC
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P CIC
20	JESHEKA RAKASIWI NANDIKASARI	OJT	S CARGO	OFF	P CIC	S CIC

NOTE :

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 1 Juni 2025

NO	NAME	POSITION	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	SCIC	OFF	OFF	P CIC
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	S LL	OFF	OFF	P LL	P FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	P LL	P LL	OH LL	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	S GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF
17	HAIRUNNISA	OJT	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF
18	SUNIYYAH FAUZIYYAH	OJT	OFF	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF
20	JESHEKA RAKASIWI NANDIKASARI	OJT	S CIC	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P CIC

NOTE :

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 16 Juni 2025

NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
			16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	P CGO	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P LL	S LL	OFF
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OH LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S FLOP	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO	S CIC	OFF	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	P CIC	P CIC	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE
17	HAIRUNNISA	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL
18	SUNIYYAH FAUZIYYAH	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S LL	OFF	OFF	P LL
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC
20	JESHEKA RAKASIWI NANDIKASARI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE

NOTE :

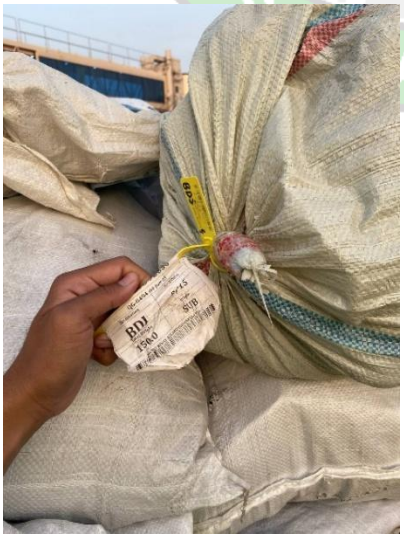
Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

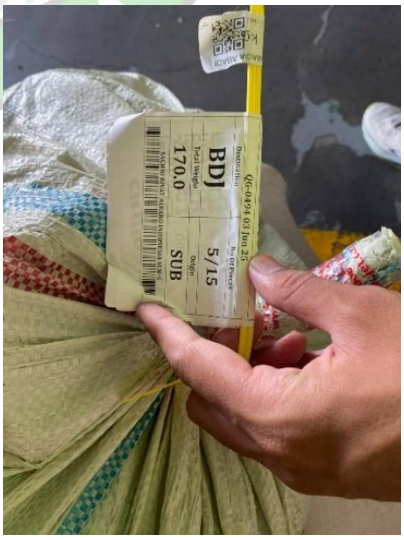
Gambar 4 5 Jadwal On The Job Training

4.2 Permasalahan

Berdasakan observasi dari penulis saat *On The Job Training* di PT. Citilink *Station* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya khususnya pada unit kargo maskapai Citilink surabaya, ditemukan beberapa permasalahan operasional yang berdampak pada keterlambatan pengiriman paket. Salah satu permasalahan utama adalah kekurangan sumber daya manusia (SDM) pada unit kargo, yang menyebabkan proses penanganan barang menjadi kurang optimal. Akibatnya, meskipun barang kargo telah melalui proses ceklis atau pencatatan, beberapa paket terlewat atau tidak dikirim sesuai dengan jadwal pengiriman yang telah ditentukan.

Selain itu, keterbatasan kapasitas compartment (ruang kargo) pesawat juga menjadi faktor yang mempengaruhi proses pengiriman. Kondisi ini menyebabkan adanya offload barang, yaitu barang yang seharusnya dikirim pada jadwal tertentu terpaksa ditunda karena keterbatasan ruang muat. Permasalahan ini tidak hanya menurunkan efisiensi operasional, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan kargo maskapaiUnit *Service* merupakan salah satu unit yang ada di maskapai Citilink. Salah satu bagian dari unit tersebut adalah pelayanan penumpang di *Check-in Counter*. *Check-in Counter* atau Pelaporan adalah tempat dimana penumpang melakukan pelaporan diri dan bagasi tercatat yang akan berangkat. Selain itu, *Check-in Counter* juga menjadi tempat penumpang untuk melapor apabila terdapat kebutuhan dan kondisi khusus.





Gambar 4 6 Dokumentasi terkait barang cargo terjadi off load

4.3 Penyelesaian

Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Bandar Udara, setiap penyelenggara pelayanan angkutan udara wajib menyediakan sumber daya manusia (SDM) dan sarana pendukung yang memadai guna menjamin kelancaran seluruh proses pelayanan, termasuk pengiriman kargo. Oleh karena itu, seharusnya maskapai secara berkala melakukan evaluasi terhadap jumlah dan kinerja SDM di unit kargo, serta menyesuaikannya dengan volume kerja harian. Penambahan tenaga kerja, pembagian tugas berbasis shift, serta pengaturan ulang alur kerja menjadi langkah yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional.

Selain aspek SDM, dukungan sistem dan teknologi juga sangat diperlukan, seperti penggunaan barcode scanner, sistem pelacakan digital *(tracking system)*, serta prosedur pengecekan ganda *(double-check)* untuk memastikan barang yang sudah diceklis benar-benar terbawa dalam penerbangan sesuai jadwal. Langkah-langkah ini penting dilakukan untuk mencegah kesalahan input, kehilangan, maupun keterlambatan pengiriman.

Terkait dengan permasalahan *offload*, yaitu kondisi di mana barang tidak dapat dimuat karena keterbatasan kapasitas ruang kargo, seharusnya maskapai memiliki sistem penanganan *offload* yang terstruktur dan transparan. Salah satu langkah yang sesuai dengan regulasi adalah dengan melakukan klasifikasi prioritas

pengiriman, di mana barang yang bersifat mendesak *(priority cargo)* diutamakan untuk dimuat lebih dahulu. Unit kargo Citilink Surabaya sendiri telah menerapkan sistem klasifikasi ini dengan cukup baik, dan menjadi contoh positif dalam pengelolaan beban muatan. Namun, untuk barang yang tidak termasuk kategori prioritas dan mengalami *offload*, perlu disediakan sistem pelaporan dan penjadwalan ulang otomatis, serta notifikasi kepada pelanggan agar informasi pengiriman tetap dapat dipantau dengan baik.

Langkah-langkah di atas juga sejalan dengan Annex 9 ICAO *(Facilitation)* yang menekankan pentingnya prosedur penanganan kargo yang efisien, akurat, dan dapat ditelusuri. Berdasarkan ketentuan ini, seharusnya seluruh personel kargo mendapatkan pelatihan berkala, baik terkait prosedur operasional, manajemen waktu, penggunaan sistem digital, maupun aspek keselamatan dalam penanganan barang.

Dengan berpedoman pada regulasi nasional dan internasional tersebut, serta didukung penerapan praktik baik seperti klasifikasi prioritas di Citilink Surabaya, diharapkan proses pengiriman kargo dapat berlangsung lebih tertib, tepat waktu, dan profesional.

Gambar 4 7 Dokumentasi Priority Cargo

BAB 5
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi yang mencakup pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan taruna atau mahasiswa pada dunia kerja yang sesungguhnya serta memberikan pengalaman langsung di lingkungan profesional sesuai dengan bidang keilmuannya. Melalui pelaksanaan OJT di PT Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang transportasi udara, serta meningkatkan kompetensi pribadi melalui pengalaman kerja nyata.

Selama kurun waktu pelaksanaan OJT yang berlangsung dari tanggal 28 Mei hingga 04 Juli 2025, penulis ditempatkan di beberapa unit kerja, salah satunya adalah unit kargo. Di unit ini, penulis tidak hanya mengamati proses operasional kargo, tetapi juga ikut terlibat dalam kegiatan harian seperti proses penerimaan barang, pengecekan dokumen, pengecekan fisik, serta proses pemuatan barang ke dalam pesawat. Dari keterlibatan tersebut, penulis mengidentifikasi sebuah permasalahan operasional, yaitu kurangnya sumber daya manusia (SDM) pada unit kargo yang menyebabkan proses penanganan barang menjadi kurang efisien. Akibatnya, beberapa paket yang sudah diceklis tidak dapat dikirim tepat waktu. Selain itu, keterbatasan kapasitas kompartemen pesawat juga menyebabkan terjadinya *offload* barang, terutama saat volume kiriman meningkat.

Namun demikian, penulis juga mengamati bahwa unit kargo Citilink Surabaya telah menerapkan sistem klasifikasi prioritas pengiriman sebagai bentuk solusi awal untuk mengatasi keterbatasan ruang muat. Barang-barang dengan kategori prioritas seperti paket medis atau ekspres diutamakan untuk dimuat terlebih dahulu. Meskipun sistem ini sudah berjalan baik, penyempurnaan tetap diperlukan, terutama dalam hal pelaporan *offload* secara digital, penjadwalan ulang otomatis, dan pemberitahuan kepada pelanggan secara langsung.

Sebagai bentuk penyelesaian atas permasalahan tersebut, penulis menyarankan agar maskapai melakukan penambahan tenaga kerja atau pengaturan ulang sistem kerja di unit kargo, serta meningkatkan penggunaan teknologi pendukung seperti *barcode scanner* dan sistem pelacakan *real-time*. Selain itu, diperlukan pelatihan rutin bagi personel kargo guna meningkatkan efisiensi kerja dan akurasi dalam menangani barang kiriman. Langkah-langkah ini juga mengacu pada regulasi yang berlaku, seperti PM 30 Tahun 2021 dan Annex 9 ICAO *(Facilitation)*, yang menekankan pentingnya efisiensi operasional, transparansi proses, dan kesiapan SDM dalam pengelolaan kargo.

Dengan pelaksanaan OJT ini, penulis merasa mendapatkan pemahaman yang lebih luas mengenai dinamika dan tantangan kerja di dunia aviasi, khususnya dalam manajemen operasional kargo. Diharapkan pengalaman ini dapat menjadi bekal berharga untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya di masa depan, serta mendorong peningkatan kualitas diri sebagai calon tenaga profesional di bidang transportasi udara.

5.2 Saran

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal sebaiknya taruna dibekali dengan ilmu dasar yang didapat melalui pembelajaran program studi di kampus sehingga dapat diaplikasikan secara maksimal melalui pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk PT. Citilink Indonesia dan Politeknik Penerbangan Surabaya dalam pelaksanaan OJT antara lain:

1. PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dapat meningkatkan pelayanan sosialisasi dan informasi kepada penumpang tentang ketentuan terbaru terkait barang bawaan penumpang;
2. Meningkatkan koordinasi dengan Otoritas Bandar Udara di wilayah operasionalnya terkait waktu pembuatan pas bandara untuk mengefisiensikan waktu OJT.
3. Waktu pelaksanaan OJT diharapkan untuk lebih dari 3 bulan, sehingga dapat lebih memperdalam ilmu praktek lapangan;
4. Pentingya mempersiapkan taruna dengan materi pembelajaran yang

mumpuni sehingga dapat memaksimalkan praktek lapangan di

DAFTAR PUSTAKA

Annex 14. (2016). Annex 14 - Volume I: Aerodrome Design and Operations. In *ICAO International Civil Aviation Organization: Vol. I* (Issue July). https://www.pilot18.com/wp-content/uploads/2017/10/Pilot18.com-ICAO-Annex-14-Volume-1-7th-Edition-2016.pdf

Abeyratne, R. (2018). Law and Regulation Of Air Cargo. In *Law and Regulation of Air Cargo*. Springer International Publishing.

Alfiansyah, R., & Masyi'ah, A. N. (2024). Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Emosional Terhadap Kinerja Petugas Pasasi Pt. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(11), 1855–1866.

Azza, Z. D., & Laksana, A. P. (2024). Analisis Implementasi SOP Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Economic Reviews Journal*, *3*(3).

Budd, L., & Ison, S. (2017). *Air Transport Management*. Routledge.

Cook, G. N., & Billig, B. G. (2017). *Airline Operations and Management*. Routledge.

Damardjati, R. S. (2006). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita.

Herzog, M. v., & Stelling, D. (2021). Flight Operation Officers: from Job Analysis to Selection Procedures. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, *11*(1), 48–53.

Keke, Y., & Susanto, P. C. (2020). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, *16*(2), 1–13.

Kounis, L. D. (2020). *Aviation and The Airline Industry* (L. D. Kounis, Ed.). Nova Science Publishers.

Laporan Tahunan 2022 PT. Citilink Indonesia. (2022). PT. Citilink Indonesia.

Lubis, M. R. (2021). Pengaruh *On the Job Training* (OJT) Flight Operations Officer (FOO) Terhadap Kesiapan Kerja Info Artikel. *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*, *1*.

Mellisa Putri, I., & Syaputra, A. (2022). Analisis Penerapan Sistem Low Cost Carrier Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Jurnal Kewarganegaraan*, *6*(2).

Negara, M. R. P., & Awan. (2023). Analisis Kinerja Personel Flight Operations Officer (FOO) PT. Gapura Angkasa Terhadap Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Yogya Karta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, *16*(1), 275–287.

Ozali, I., Gugat, R. M. D., & Rahayu, I. (2024). Strategi Pemasaran Citilink Dalam Memenangkan Persaingan Di Pasar Tangjungpinang. Kultura Digital Media.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar

Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.

LAMPIRAN KEGIATAN OJT

FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*

A. Dokumentasi Kegiatan dan *log book* Pelaksanaan OJT di Unit Pasasi (*Gate*, *Check in Counter*, dan kargo)

Membantu petugas memasang label di bagasi penumpang

Membantu penumpang mengarahkan di *check-in counter*

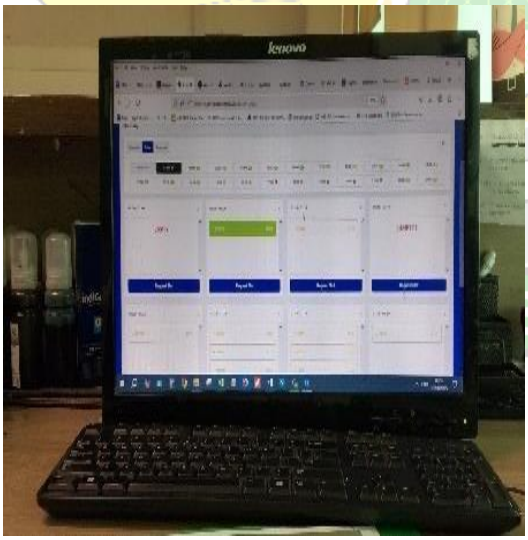
Membantu mengarahkan penumpang masuk garbarata

Membantu cek bagasi yang *offload*

B. Dokumentasi dan *log book* Kegiatan Pelaksanaan OJT di *Lost and Found*

Membantu mengecek nomor bagasi penumpang agar tidak tertukar

C. Dokumentasi dan *log book* Kegiatan Pelaksanaan OJT di Unit *FLOPS*



Membantu *request slot time* di Chronos

Membantu persiapan *brefing* pilot

LAMPIRAN FORM PENILAIAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

REKAPITULASI NILAI *ON THE JOB TRAINING*

PRODI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA (MTU)

1. Nama : ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY
2. Prodi : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA 8A
3. Tanggal OJT : 06 MEI – 04 JULI 2025
4. Lokasi OJT : PT CITILINK INDONESIA STATION JUANDA SURABAYA
5. Unit : *SERVICE* (PASASI), *OPERATION* (FOO, KARGO)

1.	Penilaian Kompetensi		
	a. Kemampuan Kerja	90	(dengan angka)
	b. Komunikasi dan Koordinasi	85	(dengan angka)
	c. Situasi Abnormal/Tidak biasa	90	(dengan angka)
	d. Manajemen Kerja	90	(dengan angka)
	e. Security & Safety Awareness	90	(dengan angka)
2.	Penilaian Kepribadian		
	a. Sikap/Perilaku	90	(dengan angka)
	b.Tanggung Jawab	85	(dengan angka)
	c. Kerjasama	90	(dengan angka)
	d. Kerapian	90	(dengan angka)
3.	Prosentase Kehadiran		
	a. Ijin	-	hari
	b. Sakit	-	hari
	c. Tanpa Keterangan	-	hari
4.	Jumlah hari bekerja	22	hari

Catatan :

Sidoarjo, 03 Juli 2025

STATION MANAGER
PT CITILINK INDONESIA KANTOR CABANG
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA

ISFANDI IBRAHIM
NIK . 301124

SUPERVISOR

PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
NIK. 302623