

**PENANGANAN KETERLAMBATAN DAN PEMBATALAN
PENERBANGAN OLEH PT. CITILINK INDONESIA
STATION HALIM PERDANAKUSUMA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh :

NABILAH MIRANTI VERDIANA
NIT. 30622066

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENANGANAN KETERLAMBATAN DAN PEMBATALAN
PENERBANGAN OLEH PT. CITILINK INDONESIA
STATION HALIM PERDANAKUSUMA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh :

NABILAH MIRANTI VERDIANA
NIT. 30622066

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENANGANAN KETERLAMBATAN DAN PEMBATALAN
PENERBANGAN OLEH PT. CITILINK INDONESIA
STATION HALIM PERDANAKUSUMA
LAPORAN *ON THE JOB* TRAINING (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025

Oleh :

NABILAH MIRANTI VERDIANA

NIT. 30622066

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi
salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:

Manager Operasi

Dosen Pembimbing

DIMAS ENGGARISTIANTO
NIP. 302415

PARAMITA DWI N, S,ST, MS.ASM.
NIP. 19890102 201012 2 006

Mengetahui,
Station Manager Citilink Indonesia
Station Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta

AEROPPARIF WIBOWO
NIP. 300238

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya. sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah berlangsung sejak tanggal 06 Mei 2024 hingga 04 Juli 2024 di Bandar Udara Halim Perdanakusuma dengan lancar.

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan bagian dari pemenuhan tugas pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa teori yang telah diberikan di kelas dapat diimplementasikan secara langsung di lapangan. Melalui pelaksanaan OJT di PT. Citilink Indonesia Cabang Halim Perdanakusuma, para taruna berkesempatan untuk memahami secara langsung bagaimana proses operasional berlangsung di lapangan, serta memastikan bahwa setiap teori yang telah dipelajari relevan dengan kondisi dan kebutuhan nyata di industri penerbangan. Para taruna berharap, pengalaman ini dapat memberikan wawasan, menambah pengetahuan, serta meningkatkan keterampilan yang bermanfaat dalam menghadapi dunia kerja, khususnya di bidang penerbangan.

Penyusunan laporan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak tertentu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

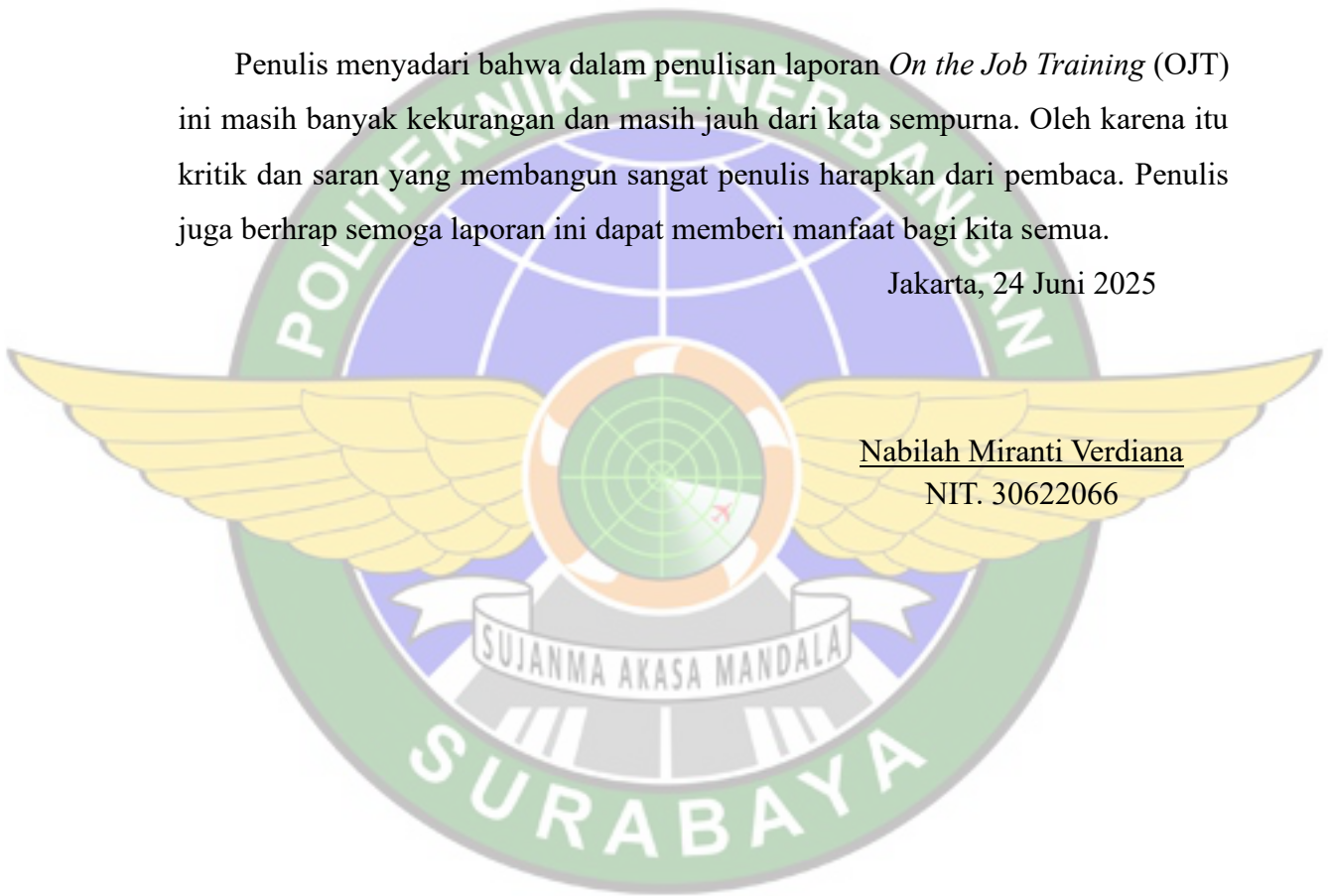
1. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual.
2. Bapak Darsito Hendroseputro, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur, Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku Kepala Station Manager Citilink di Bandar Udara Halim Perdanakusuma.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara.
6. Ibu Paramita Dwi N, S,ST, MS.ASM. selaku dosen pembimbing kegiatan *On the Job Training*.

7. Bapak Dimas Enggaristianto selaku Manager Operasional Citilink di Bandar Udara Halim Perdanakusuma.
8. Seluruh staf dan karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Bandar Udara Halim Perdanakusuma yang telah membimbing dan membantu Teman-teman *On the Job Training* yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak turut membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

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

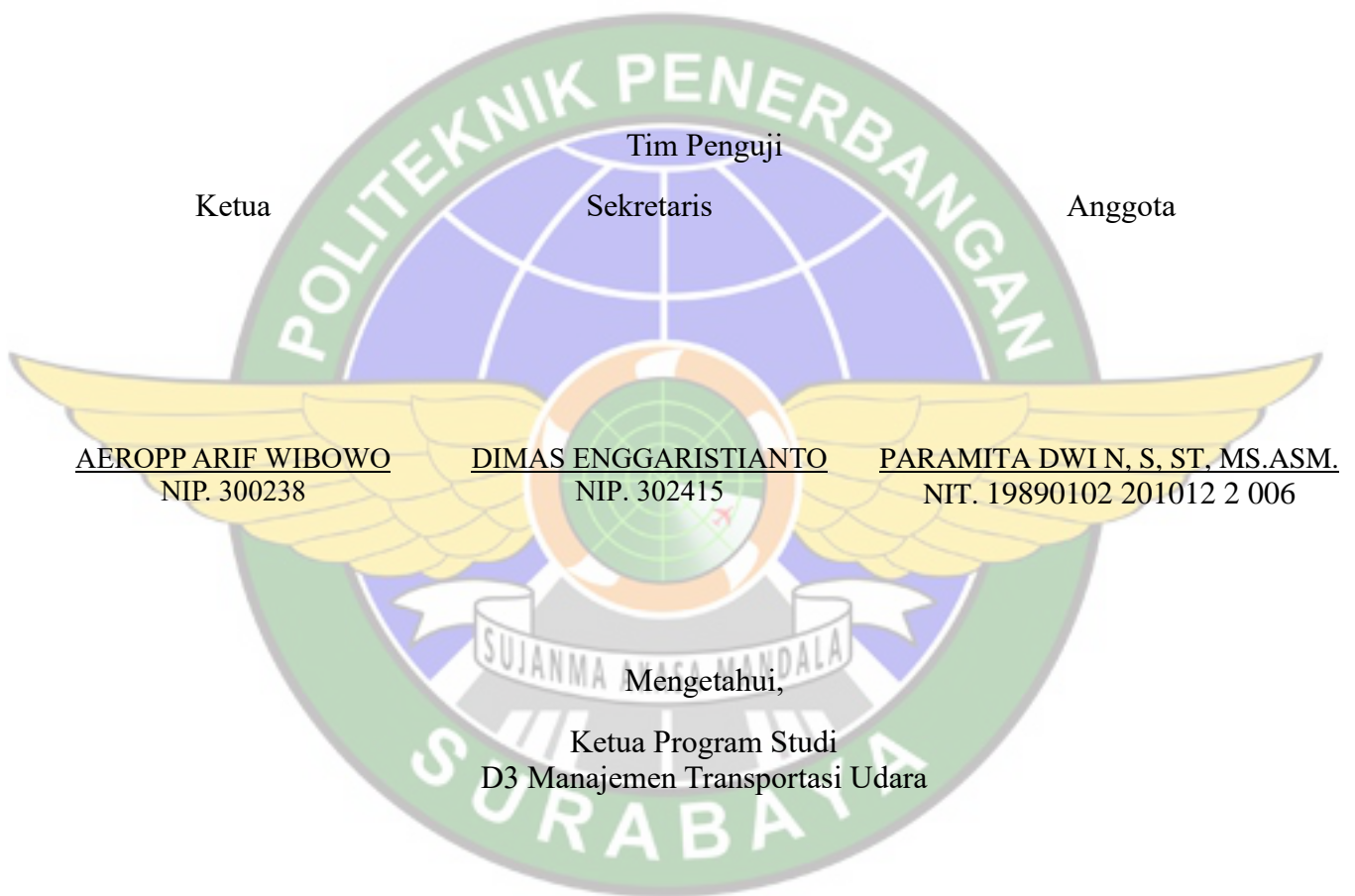
Jakarta, 24 Juni 2025

Nabilah Miranti Verdiana
NIT. 30622066



HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 28 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i>	13
1.2.1 Maksud Bagi Kampus	13
1.2.2 Maksud Bagi Taruna/i	13
1.2.3 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i>	14
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	15
2.1 Sejarah Singkat.....	15
2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	15
2.1.2 PT. Citilink Indonesia	17
2.2 Data Umum.....	20
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	20
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Cabang Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	21
2.5 Visi dan Misi Perusahaan.....	21
2.6 Tipe Penerbangan	22
2.7 <i>Aircraft Information</i>	22
2.8 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia <i>Station</i> Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	22
2.9 Kebijakan Perusahaan.....	23
BAB III TINJAUAN TEORI	26
3.1 <i>Delay</i> / Keterlambatan Penerbangan	26

3.2	<i>Standard Operating Procedure (SOP) Delay Management</i>	26
3.2.1	Kompensasi dan Ganti rugi yang diberikan oleh maskapai ...	27
3.2.2	Kriteria Pemberian Kompensasi Keterlambatan (<i>Delay Compensation</i>)	28
BAB IV	PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	29
4.1	Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	29
4.1.1	Wilayah Kerja	29
4.2	Jadwal	34
4.3	Permasalahan	35
4.4	Penyelesaian Masalah.....	36
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1	Kesimpulan Permasalahan Bab 4	40
5.2	Kesimpulan Pelaksanaan OJT	40
5.3	Saran Permasalahan Bab 4	41
5.4	.Saran Pelaksanaan OJT	41
	DAFTAR PUSTAKA	42
	LAMPIRAN	A-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	16
Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	16
Gambar 2. 3 Logo Maskapai Citilink.....	18
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim perdanakusuma	21
Gambar 2. 5 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	23
Gambar 4. 1 Jadwal On the Job Training Bulan Mei	34
Gambar 4. 2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni.....	34
Gambar 4. 3 Jadwal On the Job Training Bulan Juni – Juli.....	34
Gambar 4. 4 Proses Penurunan Penumpang	35
Gambar 4. 5 Penyampaian Informasi.....	36
Gambar 4. 6 Pembagian Snack	38
Gambar 4. 7 Pembagian Meals	38
Gambar 4. 8 Contoh Kompensasi Keterlambatan (Voucher).....	38
Gambar 4. 9 Contoh Surat Keterangan Keterlambatan/Pembatalan Penerbangan	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	20
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma.....	20
Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia	22
Tabel 2. 4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Dokumentasi <i>On The Job Training</i>	A-1
Lampiran B. Surat Pengantar <i>On The Job Training</i>	B-1



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelatihan Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu bentuk konkret pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup aspek Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman taruna terhadap ruang lingkup profesi sesuai bidang keahliannya, sehingga mampu membentuk karakter individu yang profesional dan siap bersaing di dunia kerja. Dalam konteks kekinian, dinamika global memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyediaan dan pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Peningkatan laju pertumbuhan ekonomi serta jumlah penduduk yang terus bertambah mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi udara. Sejalan dengan hal tersebut, industri penerbangan nasional menunjukkan perkembangan yang pesat, baik melalui optimalisasi infrastruktur bandara yang telah ada maupun melalui pembangunan dan pengembangan bandara baru di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu program studi yang diselenggarakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Program ini dirancang untuk menghasilkan tenaga profesional yang memiliki kompetensi dalam bidang Operasi Bandar Udara dan mampu bersaing di industri penerbangan. Taruna yang menempuh program studi ini dibekali dengan landasan pengetahuan teoretis serta keterampilan praktis yang diperlukan dalam pelaksanaan dan pengelolaan operasional bandar udara. Salah satu komponen esensial dalam kurikulum pendidikan ini adalah pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), yang merupakan kewajiban bagi taruna pada semester V dan VI. Kegiatan OJT dilaksanakan langsung di lingkungan bandar udara sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran di kelas. Melalui pelatihan ini, taruna diharapkan mampu mentransformasikan teori ke dalam praktik nyata, memperluas wawasan profesional, serta memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam mengenai ruang lingkup kerja sesuai bidang keahlian masing-masing.

Perkembangan industri penerbangan tidak dapat dilepaskan dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Masyarakat semakin memilih moda transportasi ini untuk berbagai keperluan, seperti perjalanan bisnis, kegiatan pariwisata, maupun kebutuhan lainnya. Dalam praktiknya, terdapat dua kategori utama penerbangan, yaitu penerbangan komersial dan nonkomersial. Penerbangan komersial merujuk pada layanan transportasi udara yang mengenakan tarif kepada pengguna jasa, sedangkan penerbangan nonkomersial merupakan kegiatan penerbangan yang tidak diperkenankan digunakan untuk pengangkutan berbayar, penyewaan, ataupun kompensasi dalam bentuk apa pun, kecuali telah memperoleh izin khusus dari Kementerian Perhubungan. Aspek keselamatan penerbangan menjadi faktor yang sangat fundamental dalam industri ini. Pemerintah memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan tersebut, antara lain melalui proses sertifikasi pesawat dan pengembangan infrastruktur transportasi udara. Dengan demikian, dibutuhkan upaya konkret untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja yang tinggi dari sumber daya manusia yang terlibat dalam sektor penerbangan.

Melalui pelaksanaan program *On the Job Training* (OJT), taruna/i diharapkan mampu mengintegrasikan pengetahuan teoretis yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung. Selain berfungsi sebagai sarana penerapan ilmu, program ini juga dirancang untuk membekali taruna/i dengan kemampuan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di lapangan. OJT merupakan salah satu metode pelatihan yang strategis dalam mempersiapkan taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara agar memiliki kompetensi manajerial yang tinggi, serta tanggung jawab dalam aspek pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan. Dengan demikian, diharapkan para taruna/i dapat mengaktualisasikan pengalaman yang diperoleh selama OJT sebagai bekal berharga untuk menghadapi dinamika dunia kerja, khususnya di lingkungan instansi yang bergerak di sektor penerbangan.

1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training*

1.2.1 Maksud Bagi Kampus

Maksud dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pelayanan jasa dan membangun pengalaman memasuki industri penerbangan.
4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.2.2 Maksud Bagi Taruna/i

Adapun maksud untuk taruna/i dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

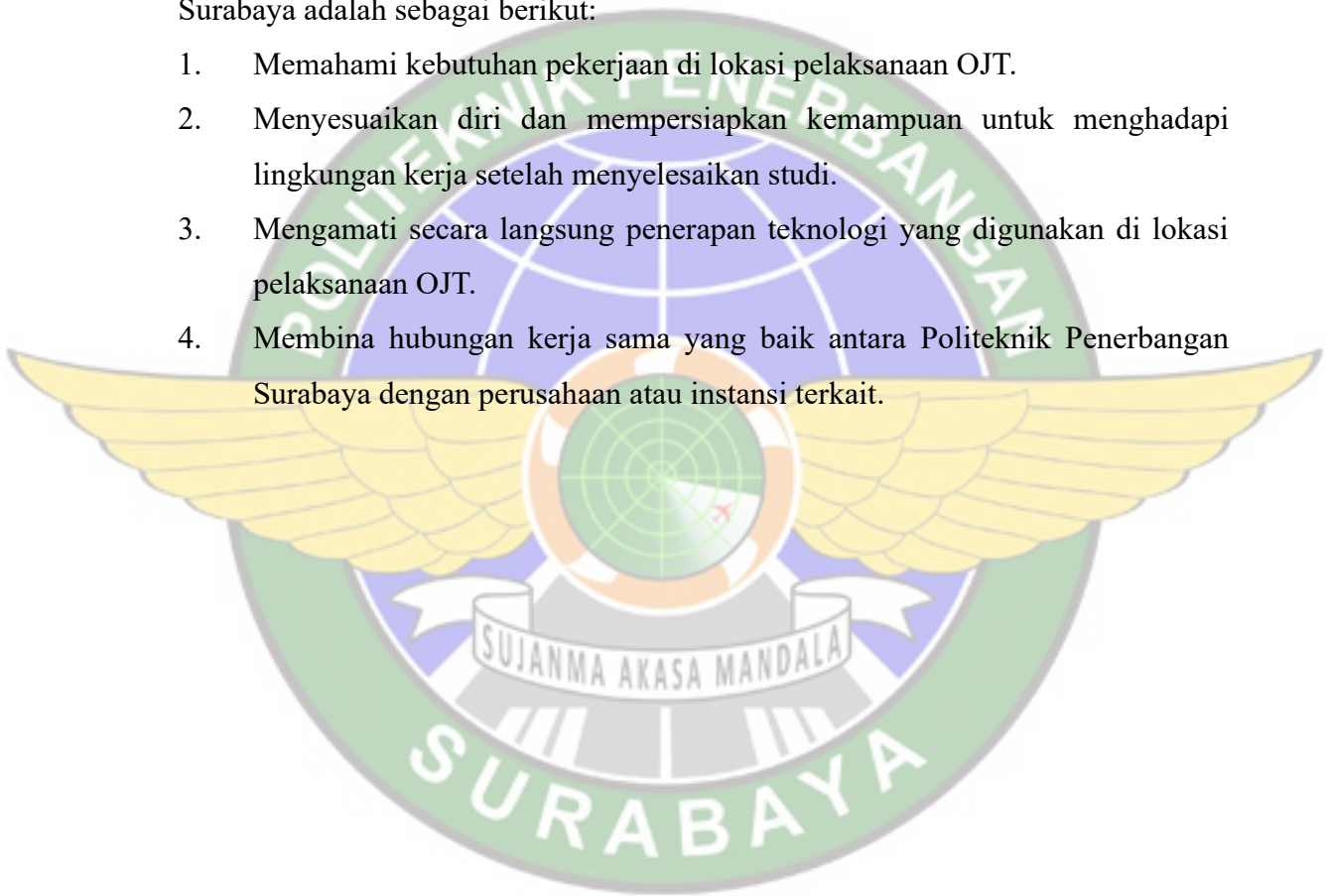
1. Untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada taruna mengenai kondisi nyata di lapangan terkait operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di bandar udara tempat dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT).
2. Memahami peran serta fungsi kerja dari setiap unit dan fasilitas yang ada di bandara lokasi pelaksanaan *On the Job Training*
3. (OJT), khususnya yang berkaitan dengan unit kerja operasional bandara, kegiatan komersial, keamanan penerbangan, serta layanan kargo.
4. Taruna/i diharapkan mampu memahami serta mengenali berbagai permasalahan yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara dalam dunia kerja, sekaligus mengetahui solusi atau langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

5. Mampu bekerja sama dan berkoordinasi secara efektif dengan unit-unit lain yang terkait dalam operasional penerbangan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang mendukung semangat tim (*teamwork*) serta membentuk pribadi yang disiplin dan memiliki tanggung jawab tinggi.

1.2.3 Manfaat Kegiatan *On the Job Training*

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

1. Memahami kebutuhan pekerjaan di lokasi pelaksanaan OJT.
2. Menyesuaikan diri dan mempersiapkan kemampuan untuk menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi.
3. Mengamati secara langsung penerapan teknologi yang digunakan di lokasi pelaksanaan OJT.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi terkait.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

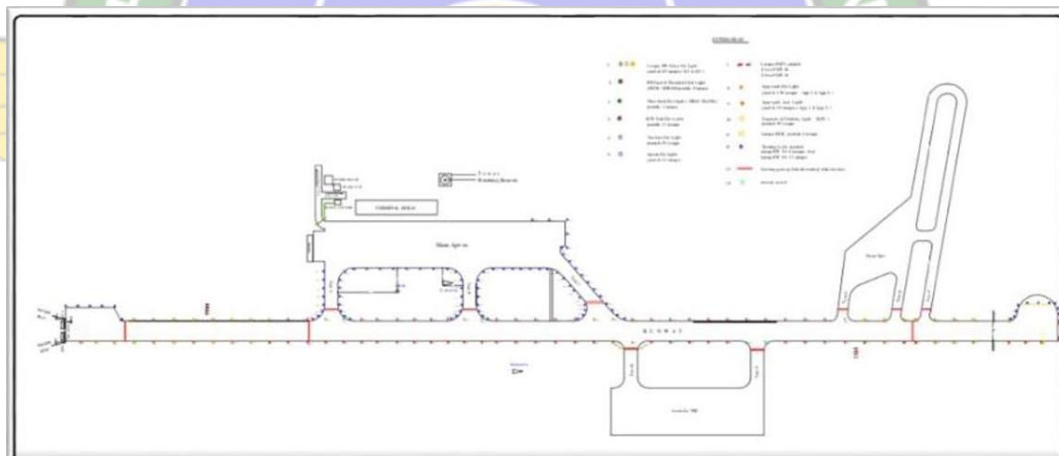
Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan salah satu bandara utama yang terletak di Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia. Penamaan bandara ini merupakan bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional yang berjasa besar dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Indonesia. Halim Perdanakusuma dikenal sebagai perintis Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang gugur dalam misi diplomatik dan kemanusiaan ke Malaysia pada tahun 1947. Keberanian dan pengabdianya menjadikannya simbol dedikasi dan pengorbanan dalam dunia kedirgantaraan Indonesia. Saat ini, Bandara Halim Perdanakusuma melayani penerbangan domestik terbatas, penerbangan militer, serta menjadi basis beberapa maskapai niaga dan VIP, sekaligus memiliki nilai sejarah tinggi dalam perkembangan penerbangan nasional.

Lahan yang digunakan untuk pembangunan Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma awalnya merupakan wilayah strategis militer yang dimanfaatkan sejak masa penjajahan Belanda dan Jepang. Pembangunan fasilitas penerbangan dimulai pada masa pendudukan Jepang, kemudian dikembangkan lebih lanjut pascakemerdekaan. Bandara ini awalnya dikenal dengan nama Lapangan Terbang Cililitan. Pada tahun 1952, namanya diubah menjadi “Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma” sebagai bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional dan perintis Angkatan Udara Republik Indonesia yang gugur dalam tugas kenegaraan. Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki kode IATA **HLP** dan kode ICAO **WIHH**, serta dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan PT Angkasa Pura Indonesia. Terletak pada ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut (mdpl), bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter

dengan lebar 45 meter, yang mampu menampung pesawat berukuran sedang seperti Boeing 737 dan Airbus A320.



Gambar 2. 1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 2. 2Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani berbagai rute penerbangan domestik, terutama menghubungkan Jakarta dengan sejumlah kota besar di Indonesia, seperti Yogyakarta (Bandara YIA), Malang (Bandara Abdulrachman Saleh), Semarang (Bandara Ahmad Yani), Palembang (Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II), dan Solo (Bandara Adi Soemarmo). Beberapa maskapai yang beroperasi di bandara ini antara lain Citilink, Batik Air, dan Susi Air, serta penerbangan VIP dan militer. Sebagai salah satu bandara utama di ibu kota, Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memegang peran strategis

dalam mendukung kelancaran mobilitas nasional, pelayanan penerbangan kenegaraan, serta menjadi bagian penting dalam sistem transportasi udara domestik di Indonesia.

2.1.2 PT. Citilink Indonesia

Perusahaan penerbangan merupakan entitas usaha yang dapat dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan memiliki fokus utama dalam menyediakan layanan angkutan udara bagi masyarakat. Layanan ini dapat diselenggarakan secara berjadwal (*scheduled service*) maupun tidak berjadwal (*non-scheduled service*) sebagaimana dijelaskan oleh R.S. Damardjati (2001). Sementara itu, F.X. Widadi dan A. Suwarno (2001:07) menyatakan bahwa perusahaan penerbangan, atau sering disebut *airlines*, adalah perusahaan yang bertugas untuk menerbitkan dokumen penerbangan guna mengangkut penumpang beserta bagasi, barang kiriman (*cargo*), serta benda pos (*mail*) melalui moda transportasi udara.

Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan udara dan bertanggung jawab dalam pengoperasian pesawat untuk mengangkut penumpang maupun kargo. Perusahaan ini juga memiliki wewenang untuk mengeluarkan dokumen penerbangan resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan transportasi udara secara terorganisir dan sistematis menuju destinasi tertentu. Citilink telah mencatat pertumbuhan yang sangat pesat sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) di Indonesia sejak tahun 2011, khususnya setelah mengoperasikan pesawat Airbus A320 pertamanya dan memulai strategi ekspansi agresif. Langkah ini merupakan bagian dari inisiatif grup Garuda Indonesia untuk meningkatkan daya saing dalam pasar perjalanan dengan segmen tarif rendah (*budget traveler*).



Gambar 2. 3 Logo Maskapai Citilink
Sumber: www.citilink.co.id

Secara hukum, PT Citilink Indonesia didirikan sebagai anak perusahaan Garuda Indonesia berdasarkan Akta Notaris Natakusumah Nomor 01 tanggal 6 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian perusahaan ini telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Pada saat pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri dari 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan 33% milik PT Aerowisata. Pada mulanya, operasional Citilink masih berada di bawah pengelolaan Unit Strategis Bisnis (SBU) Citilink milik Garuda Indonesia, menggunakan sertifikat operator penerbangan (AOC) serta nomor penerbangan milik Garuda. Skema ini berlangsung hingga akhirnya Citilink beroperasi secara mandiri sejak Mei 2011.

Sejalan dengan perubahan yang tercatat dalam Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai penyesuaian setoran modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan modal tambahan berupa pesawat terbang, struktur kepemilikan saham Citilink mengalami perubahan menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata. Setelah memperoleh izin usaha penerbangan (SIUAU/NB-027) pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat operator penerbangan (AOC 121-046) pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Pada saat itu, Citilink resmi menggunakan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen". Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink berfokus pada layanan penerbangan yang menghubungkan berbagai kota, dengan sistem operasional yang mengutamakan efisiensi dan tarif rendah.

Dengan basis operasional yang terletak di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah berhasil mengembangkan jaringan penerbangannya secara signifikan. Maskapai ini melayani lebih dari 100 rute penerbangan yang mencakup 47 destinasi, termasuk kota-kota besar di Indonesia seperti 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, dan Samarinda. Selain rute domestik, Citilink juga mengoperasikan sejumlah penerbangan internasional ke beberapa negara, antara lain Timor Leste, Malaysia, Tiongkok, Australia, serta Arab Saudi dengan tujuan Jeddah. Ekspansi ini menunjukkan komitmen Citilink dalam memperluas konektivitas udara serta memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat domestik maupun internasional.

Sebagai wujud nyata dari komitmen Citilink dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, maskapai ini telah menerima berbagai penghargaan bergengsi sebagai bentuk pengakuan atas pencapaiannya. Pada tahun 2017, Citilink dianugerahi penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta *Transportation Safety Management Award* oleh Kementerian Perhubungan. Capaian ini dilanjutkan dengan akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, SKYTRAX, yang diperoleh selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga menerima *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience Association (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink kembali mendapatkan pengakuan internasional melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*. Berbagai pencapaian ini mencerminkan dedikasi Citilink dalam menjaga standar keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *pre*, *in*, hingga *post-flight* dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

DATA UMUM PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUAAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72 600, B737 <i>Classic</i> , dan <i>Freighter</i> B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

Sumber: Penulis

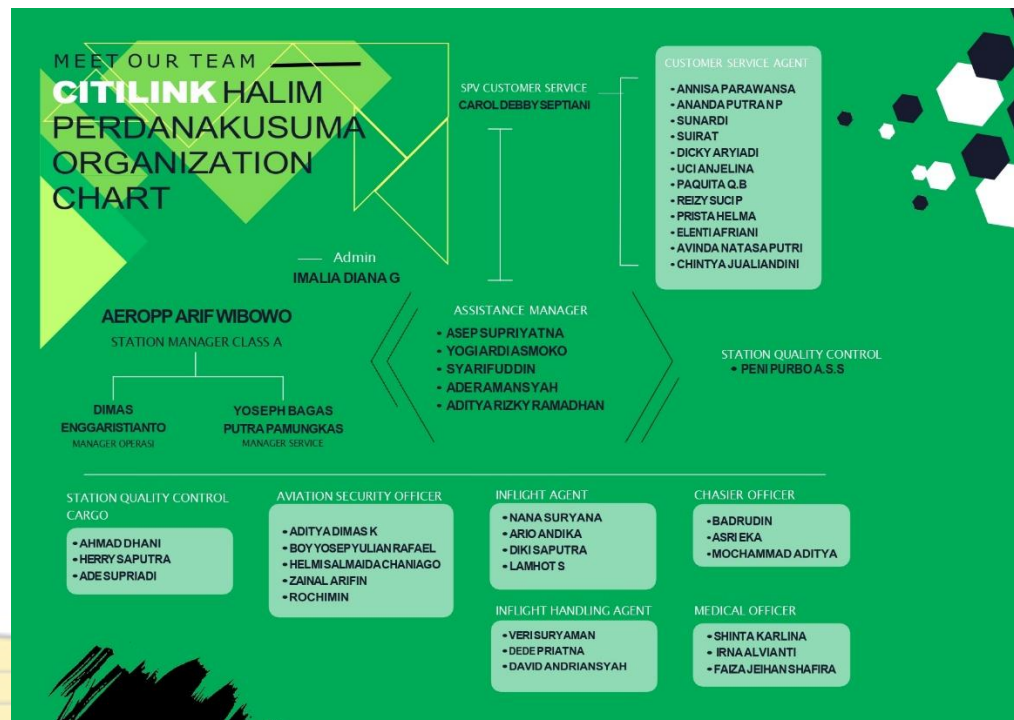
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma

PROFIL PERUSAHAAN PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia (Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma)
Alamat	Jl. Halim Perdana Kusuma No.1, RW.9, Halim Perdana Kusumah, Kec. Makasar Kota Jakarta Timur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Nomor Telepon	+62 804 108 0808
Website	www.citilink.co.id

Sumber: Penulis

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim perdanakusuma

Sumber: Dokumentasi Pribadi

2.5 Visi dan Misi Perusahaan :

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 keramah tamahan Indonesia.

2.6 Tipe Penerbangan

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap dan penerbangan *Charter* atau tidak berjadwal. Penerbangan carter merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan.

2.7 Aircraft Information

Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320 – 200 dan 900 Neo	49 Unit
ATR 72 - 600	7 Unit
Boeing 737 500	1 Unit
Total	57 Unit

Sumber: Penulis

2.8 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia Station Halim dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan contoh jadwal penerbangan Citilink Indonesia station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta:

DAILY SCHEDULE FLIGHT CTV-HLP														Citilink				DATE : 26/06/2025			
NBR	FLIGHT NBR	REG	ARR FROM	TIME (UTC)		PIC	PAX	NBR	CREW	FLIGHT NBR	REG	ROUTE	DEP TO	TIME (UTC)		ACFT TYPE	PIC	PAX			
				STD	STA									STD	STA						
EX-RON								1	FRESH	QG-170	GQA	T3	SUB	22:50	00:25	A320	CPTBT.Royke Salindeho FOArit Fauza	178			
								2	FRESH	QG-1100	GJV	W17	JOG	22:55	00:20	ATR	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	70			
								3	FRESH	QG-020	GQI	T10	DTB	23:45	01:55	A320	CPTKhaidir Rustam FOAchmad Mulana	180			
1	QG-1101	GJV	JOG	01:00	02:30	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	45	4	CONT	QG-1104	GJV	W17	JOG	02:55	04:20	ATR	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	70			
2	QG-175	GQA	SUB	01:05	02:30	CPTBT.Royke Salindeho FOArit Fauza	178	5	CONT	QG-102	GQA	W17	YIA	03:55	05:05	A320	CPTBT.Royke Salindeho FOArit Fauza	179			
3	QG-021	GQI	DTB	02:35	05:00	CPTKhaidir Rustam FOAchmad Mulana	176	6	FRESH	QG-164	GQI	T3	MLG	05:40	07:10	A320	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nureahyadi	180			
4	QG-1103	GJV	JOG	04:45	06:15	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	53	7	FRESH	QG-1102	GJV	W17	JOG	06:40	08:05	ATR	CPTBayu Aji Arung Samodra FOFadhilah Habibati Hilmun	69			
5	QG-103	GQA	YIA	06:35	07:45	CPTBT.Royke Salindeho FOArit Fauza	163	8	FRESH	QG-022	GQA	T10	KNO	09:05	11:20	A320	CPTYusak Yermias Sir FOMuhammad Dio Perkasa	178			
6	QG-165	GQI	MLG	07:40	09:15	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nureahyadi	178	9	CONT	QG-172	GQI	T3	SUB	09:55	11:25	A320	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nureahyadi	180			
7	QG-195	GIE	DPS	09:10	10:00	CPTPraselio Aviantara FOAnggi Deandra Sihotang	179	10	CONT	QG-194	GIE	T3	DPS	10:40	12:30	A320	CPTPraselio Aviantara FOAnggi Deandra Sihotang	180			
8	QG-1105	GJV	JOG	08:30	10:00	CPTBayu Aji Arung Samodra FOFadhilah Habibati Hilmun	70	RON-HLP													
9	QG-173	GQI	SUB	12:05	13:35	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nureahyadi	180														
10	QG-025	GQI	KNO	12:05	15:00	CPTYusak Yermias Sir FOMuhammad Dio Perkasa	157														
TOTAL PAX							1379	TOTAL PAX											1464		
OCC-QG/OM-0270/JUN/25/JO																					

Gambar 2. 5 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber : www.skyscanner.co.id

2.9 Kebijakan Perusahaan

Adapun kebijakan yang telah diberlakukan oleh perusahaan PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

- Tiket Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.
- Delay Management*

Ketentuan *Delay Management* yang telah resmi tertulis dalam PM No. 89 tahun 2015 dan diterapkan oleh perusahaan. Keterlambatan penerbangan terjadwal terdiri sebagai berikut:

- Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*)
- Pembatalan penerbangan (*cancellation off light*)

Terdapat 6 Kategori keterlambatan beserta kompensasi yang diberikan, yaitu:

Tabel 2. 4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia

Kategori	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1	30 s/d 60 Menit Keterlambatan	Minuman Ringan
2	61 s/d 120 Menit Keterlambatan	Minuman dan Makanan Ringan (<i>Snack Box</i>)
3	121 s/d 180 Menit Keterlambatan	Minuman dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>)
4	181 s/d 240 Menit Keterlambatan	Minuman, makanan ringan (<i>Snack box</i>) dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>).
5	Lebih dari 240 Menit Keterlambatan	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000
6	Pembatalan Penerbangan	Memberi pelayanan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan.

Sumber: PM 89 Tahun 2015

c. *Refund*

Permintaan *refund* dapat dilakukan di tempat pembelian awa, agent, OTA (*Online Travel Agent*) dan *Customer Service*. Adapun syarat dan ketentuan yang diberlakukan PT. Citilink sebagai berikut:

- 1) Masa berlaku voucher adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal voucher diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang;
- 2) Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui *website* resmi Citilink: www.citilink.co.id dan *mobile app* Citilink;
- 3) Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui travel agent tidak menerima kode OTP melalui email, maka voucher dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan *call center* Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang di refund dan menginformasikan kode *booking* pada saat *refund*;
- 4) Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk voucher yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan;

- 5) Voucher dapat ditransfer melalui *ticketing office* atau *call center* Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik voucher dan kuasanya serta menginformasikan kode *booking* saat *refund*;
- 6) Nominal voucher adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
- 7) Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan;

d. *Reschedule*

- 1) Mengganti jadwal penerbangan (*reschedule*) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).
- 2) Perubahan (*reschedule*, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
- 3) Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru Biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).

a. Bayi dan Anak – anak

1. Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
2. Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
3. Harga tiket infant adalah 10% dari harga basic fare dewasa.
4. Harga tiket domestik anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 *Delay* / Keterlambatan Penerbangan

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015, Keterlambatan Penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Keterlambatan penerbangan dihitung berdasarkan selisih antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan waktu aktual (*real*) pesawat melakukan *block off* (saat meninggalkan apron) atau *block on* (saat tiba dan parkir di apron tujuan).

- *Block On*: Waktu saat *wheel chocks* dipasang pada roda (pesawat parkir).
- *Block Off*: Waktu saat *wheel chocks* dilepas dari roda (pesawat mulai bergerak).

Adapun kategori keterlambatan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 sebagai berikut:

Kategori	Keterlambatan
1	30 s/d 60 menit;
2	61 s/d 120 menit;
3	121 s/d 180 menit;
4	181 s/d 240 menit;
5	Lebih dari 240 menit
6	Pembatalan Penerbangan.

3.2 *Standard Operating Procedure (SOP) Delay Management*

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, penanganan keterlambatan dan pembatalan penerbangan di Citilink Indonesia, Station Halim Perdanakusuma, mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam peraturan tersebut.

Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan dan diimplementasikan dalam bentuk *Standard Operating Procedure (SOP) Delay Management*, yang berfungsi sebagai pedoman dalam menangani situasi keterlambatan penerbangan. Di dalam SOP ini juga dijelaskan mengenai hak-hak penumpang serta bentuk kompensasi atau ganti rugi yang wajib diberikan oleh maskapai sesuai dengan jenis dan durasi keterlambatan yang terjadi.

3.2.1 Kompensasi dan Ganti rugi yang diberikan oleh maskapai

Services to be provided	1	2	3	4	5	6	Layanan yang akan diberikan
	Delays in minutes (Keterlambatan dalam satuan menit)						
	30 to 60	61 to 120	121 to 180	181 to 240	241 to 360	> 360	
Beverage	√	√*	√*	√*		√*	Minuman
Snack		√		√*		√*	Makanan Ringan
Meals			√	√*		√*	Makanan Berat
Accomodation						√	Akomodasi**
Transportation						√	Transportasi**
Transfer to Other Citilink Flight		√	√	√	√	√	Transfer ke Penerbangan Citilink Lainnya
Transfer to Other Carrier Flight		√	√	√	√	√	Transfer ke Penerbangan Maskapai Lain ***
Refund Ticket		√	√	√	√	√	Pengembalian Uang Tiket ****
Delay Compensation					√	√*	Kompensasi Keterlambatan *****

Kompensasi diberikan sesuai dengan kategori keterlambatan dengan ketentuan sebagai berikut:

*) Wajib diberikan jika keterlambatan langsung diketahui sesuai kategori tersebut, dan menjadi tidak wajib diberikan apabila keterlambatan terjadi secara bertahap serta sudah diberikan pada kategori sebelumnya.

**) Sesuai dengan kesepakatan antara maskapai dan penumpang, apabila penumpang bersedia memilih penerbangan lain sebagai pengganti akomodasi, maka fasilitas akomodasi tersebut tidak perlu diberikan kepada penumpang yang bersangkutan.

***)) Maskapai lain yaitu maskapai yang berafiliasi dengan Citilink (Garuda Indonesia Group). Selain daripada itu, apabila maskapai afiliasi tidak tersedia, maka dapat diarahkan ke maskapai lain. Pengembalian Uang Tiket: Ketentuan mengacu pada SOP Prosedur. *Refund* Tiket dengan nomor: CITILINK/JK-TDFQG/KEU-FP-2.1.5.3.0/0820.

****)) Apabila penumpang dengan kategori keterlambatan 2 s.d. 5 memilih untuk *refund*, maka kewajiban Citilink untuk memindahkan ke penerbangan berikutnya menjadi gugur.

*****)) Kompensasi Keterlambatan:

Kompensasi diberikan untuk kategori 5 keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh manajemen maskapai penerbangan, berupa ganti rugi sebesar Rp300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) yang diberikan dalam bentuk voucher.

3.2.2 Kriteria Pemberian Kompensasi Keterlambatan (*Delay Compensation*)

Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Pasal 6 ayat (1) dan (2), Badan Usaha Angkutan Udara bertanggung jawab atas keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor manajemen maskapai (*airline*). Sementara itu, keterlambatan yang terjadi akibat faktor di luar kendali atau di luar manajemen maskapai, tidak menjadi tanggung jawab maskapai.

Faktor- faktor Manajemen Maskapai:

1. Keterlambatan pilot, co-pilot, dan awak kabin
2. Keterlambatan jasa boga (*catering*)
3. Keterlambatan penanganan di darat
4. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check-in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*)
5. Ketidaksiapan pesawat udara

BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training*

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu di ruang FLOPS (*Flight Operation Office*), CS (*Customer Services*), *Check In Counter*, *Gate*, *Lost and Found* dan *Ground Handling*.

4.1.1 Wilayah Kerja

a) FLOPS

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain:

1. *Flight Document*:
 - a. *Flight Plan*
 - b. *Notam*
 - c. *Flight Clearance*
 - d. MEL (*Minimum Equipment List*) dan CDL (*Configuration Devition List*)
 - e. *Weather Report*
 - f. *Notoc*
 - g. *Flight Approval*
 - h. *Gendec/Manifest*
2. *Route Manual*:
 - a. *Aerodrome Information*

b. *Regulation Book*

c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

b) *Costumer Service* atau pelayanan konsumen

Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. *Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.

c) *Drop Baggage*

Drop Baggage merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa bagasi mereka memastikan bahwa barang yang dibawa aman dengan *security question* tidak ada barang berharga maupun berbahaya sebelum penyerahan bagasi, menerima *boarding pass* dan

dilakukan *proffiling* sesuai identitas penumpang, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka.

Selain itu, *drop baggage* juga melayani penanganan bagi penumpang yang membawa security items/ senjata api yaitu dengan proses sebagai berikut:

1. Melakukan pelaporan pada petugas *drop baggage*
2. Pengisian form *security item* dan melaporkan ke *aviation security ground handling*.
3. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan dan pengosongan senjata dengan melakukan penembakan ke *sand gun box*.
4. Apabila senjata sudah kosong, akan dipacking untuk dimasukkan kedalam *envelope security items*.
5. *Aviation security* akan meminta surat kepemilikan senjata, nomor senjata, serta kartu identitas penumpang.
6. Jika seluruh proses dinyatakan telah selesai, senjata akan dimasukkan ke OOG (*Out Of Gauge*) untuk disalurkan ke *aviation security* di *airside* untuk dimasukkan kedalam *security items container* yang ada di pesawat dan selanjutnya *aviation security* akan melaporkan ke PIC (*Pilot in Comand*).

Drop baggage juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *drop baggage*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan *self check in* yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in* mandiri untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan. Selain itu PT. Citilink juga memberikan fasilitas *check – in online* melalui website yang telah disediakan. *Website* tersebut dapat di akses melalui www.citilink.co.id atau dapat melakukan scan barcode yang telah tertempel dia area *check – in counter*.

d) *Gate*

Saat proses di *gate* di bandara, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan *X-ray* untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di *gate* juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat.

Selama proses di *gate*, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital.

Selain fasilitas penunjang yang diberikan pihak bandara yang telah disebutkan ada juga fasilitas yang disediakan oleh pihak maskapai berupa *Baggage Test Unit* (BTU) yang mana berfungsi untuk menimbang berat dan dimensi bagasi cabin. Bertujuan agar para penumpang dapat memeriksa barang bawaannya sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan maskapai dengan bagasi cabin maksimal 1 per penumpang sesuai aturan berat dan dimensi yang bisa di test terlebih dulu melalui *Baggage Test Unit* (BTU) jika lebih dari satu atau tidak sesuai maka akan dilakukan *sweeping* bagasi dengan biaya Rp. 250.000/koli. Proses di *gate* juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan

mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *on the job training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu ground time yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di kompartemen pesawat.

e) *Baggage Service*

Baggage Service di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki ruangan *Baggage Service* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi ruangan *Baggage Service* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *Baggage Service* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, petugas lost and found akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di ruangan *Baggage Service* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. *Baggage Service* bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.

4.2 Jadwal

Pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) mengalami penyesuaian jadwal karena adanya proses administrasi yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu pengurusan Pass Lanud dan Pass Bandara. Proses ini berlangsung dari tanggal 6 hingga 27 Mei 2025, sehingga kegiatan OJT baru dapat dimulai secara efektif pada tanggal 28 Mei 2025. Penyesuaian ini merupakan bagian dari prosedur yang wajib dipatuhi oleh seluruh peserta OJT guna memperoleh izin akses ke area kerja dan mendukung kelancaran serta keamanan selama kegiatan berlangsung.

Berikut merupakan jadwal *On the Job Training* yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma Jakarta:

NAMA	28-May	29-May	31-May	01-Jun	02-Jun	03-Jun	04-Jun	05-Jun	06-Jun	07-Jun	08-Jun	09-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFU	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4. 1 Jadwal *On the Job Training* Bulan Mei

Sumber : Dokumentasi Pribadi

NAMA	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFU	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4. 2 Jadwal *On the Job Training* Bulan Juni

Sumber : Dokumentasi Pribadi

NAMA	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun	28-Jun	29-Jun	30-Jun	01-Jul	02-Jul	03-Jul	04-Jul			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFU	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4. 3 Jadwal *On the Job Training* Bulan Juni – Juli

Sumber : Dokumentasi Pribadi

4.3 Permasalahan

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di Bandara Halim Perdanakusuma, Jakarta, pada saat OJT di area *boarding gate* Salah satu permasalahan yang ditemukan di lapangan adalah adanya salah satu penerbangan Citilink dengan nomor penerbangan QG 170 rute Halim Perdanakusuma – Surabaya (HLP–SUB), terjadi *Return to Apron* (RTA) akibat masalah teknis yang mengharuskan pesawat kembali ke apron untuk pemeriksaan lebih lanjut. Seluruh penumpang yang sebelumnya telah berada di dalam pesawat, kemudian diarahkan kembali menuju gate atau ruang tunggu.



Gambar 4. 4 Proses Penurunan Penumpang
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Setelah dilakukan pengecekan oleh tim teknik/ *engineer* Citilink Indonesia (GMF), QG 170 mengalami keterlambatan 1 jam due to technical reason. Setelah dilakukan perbaikan selama 1 jam ternyata, Citilink Indonesia (Teknik) membutuhkan waktu tambahan untuk memastikan penerbangan tersebut dalam keadaan aman guna menjaga aspek safety dalam penerbangan.

Pada saat penyampaian informasi selanjutnya, tidak semua penumpang mengetahui informasi tersebut dengan baik karena kondisi ruang tunggu di Bandara Halim Perdanakusuma, tepatnya di *Gate 6*, sangat padat dan ramai. Hal ini menyebabkan banyak penumpang mendatangi area meja di *gate* untuk melakukan konfirmasi terkait keterlambatan penerbangan.



Gambar 4. 5 Penyampaian Informasi
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dalam proses perbaikan ini menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama, dengan total keterlambatan mencapai sekitar 5 jam 35 menit hingga pesawat dapat kembali diberangkatkan. Oleh karena itu, Sebagian penumpang memutuskan untuk melakukan pengembalian dana (*refund*), pengalihan rute penerbangan (*reroute*) ke bandara terdekat atau penjadwalan ulang (*reschedule*) penerbangan.

Dengan adanya keterlambatan penerbangan, beberapa penumpang mengalami ketidaknyamanan dan menyampaikan keluhan terkait situasi tersebut. Namun demikian, Citilink Indonesia tetap melaksanakan prosedur *delay management* sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku guna memastikan penanganan dilakukan secara tepat dan bertanggung jawab.

4.4 Penyelesaian Masalah

Dalam menghadapi keterlambatan penerbangan QG 170 rute Halim Perdanakusuma – Surabaya yang disebabkan oleh masalah teknis hingga pesawat harus melakukan *Return to Apron* (RTA), yang berdampak pada ketidaknyamanan penumpang terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan. Beberapa langkah yang dapat diambil antara lain sebagai berikut:

1. Dalam menghadapi situasi tidak terduga seperti masalah teknis, dibutuhkan koordinasi yang kuat dan terintegrasi antarunit terkait, seperti unit operasional, teknisi, dan ground handling. Koordinasi yang baik akan mendukung kelancaran proses penanganan di lapangan, mempercepat pengambilan tindakan, serta membantu menjaga kelancaran operasional tanpa memberikan beban berlebih pada pihak manapun.

2. Memberikan penjelasan dan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi.
3. Menyampaikan informasi kepada penumpang mengenai kondisi terkini secara langsung maupun melalui *Public Address System*, layar informasi digital, maupun media lainnya yang tersedia di bandara. Upaya ini bertujuan untuk meminimalkan potensi kesalahpahaman dan memastikan penumpang mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu dan akurat, tanpa memberikan beban tambahan bagi petugas operasional.
4. Menyediakan surat pernyataan keterlambatan yang dilengkapi dengan penjelasan penyebab keterlambatan, untuk kebutuhan penumpang yang memerlukannya, seperti untuk kepentingan administrasi atau perjalanan lanjutan.
5. Memberikan pembaruan informasi kepada penumpang sesuai perkembangan situasi, agar mereka tetap terinformasi dengan baik.
6. Memberikan kompensasi sesuai dengan tercantum dalam *SOP Delay Management*. Pada dalam kasus ini meliputi: pemberian minuman, makanan ringan (*snack*), makanan berat (*meals*), serta kompensasi keterlambatan berupa ganti rugi sebesar Rp300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) dalam bentuk voucher. Selain itu, penumpang juga diberikan opsi untuk melakukan *refund* tiket atau *reschedule* jadwal penerbangan sesuai kebutuhan masing-masing.

Untuk mengatasi permasalahan pada proses pengambilan bagasi yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama, khususnya pada situasi di mana terjadi perbaikan teknis pada pesawat, perlu adanya langkah antisipatif sejak awal. Apabila diketahui bahwa proses perbaikan pesawat akan memakan waktu yang cukup lama, maka disarankan agar penumpang diarahkan untuk membawa seluruh barang bawaan kabin saat turun dari pesawat, guna menghindari aktivitas keluar-masuk pesawat yang berulang, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan risiko keamanan.

Namun, apabila kondisi tersebut tidak dapat dihindari dan penumpang tetap perlu kembali untuk mengambil bagasi setelah turun, maka proses pengambilan bagasi sebaiknya dilakukan dengan pendampingan dari petugas yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menjaga ketertiban, keamanan, serta mencegah terjadinya kehilangan atau kesalahpahaman di antara pihak-pihak yang terlibat.

Dengan penerapan prosedur tersebut, diharapkan proses penanganan bagasi dapat berjalan lebih efisien tanpa menimbulkan kerugian atau ketidaknyamanan bagi penumpang maupun pihak maskapai.



Gambar 4. 6 Pembagian *Snack*
Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 4. 7 Pembagian *Meals*
Dokumentasi Pribadi

Voucher Kompensasi Keterlambatan	
	Voucher Kompensasi Keterlambatan 2 IDR 300,000 (tiga ratus ribu rupiah)
Ref. Number : OG1921B12124579B Issue Date : 02-07-2023 Valid Until : 31-08-2023 Flight Number : OG1921 Flight Date : 02-07-2023 Route : KNO-PKU	Syarat & Ketentuan: 1. Voucher Kompensasi bersifat atas unjuk. 2. Voucher Kompensasi dapat diuangkan di seluruh kantor Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. 3. Voucher kompensasi hanya dapat diuangkan dengan nomor referensi valid dan dalam masa berlaku operasional PT. Asuransi Central Asia (ACA). 4. Segala hal yang berkaitan dengan Voucher Kompensasi sepenuhnya menjadi tanggung jawab PT. Asuransi Central Asia (ACA) dan/atau maskapai yang menerbitkan Voucher Kompensasi. 5. Setiap keluhan dan/atau pertanyaan dapat langsung ditujukan kepada PT. Asuransi Central Asia (ACA) dan/atau maskapai yang menerbitkan Voucher Kompensasi tersebut (disertai dengan nomor telepon). *Untuk pertanyaan dapat menghubungi: Asuransi: 0859-0001-3482/0859-0001-3483. Contact Center BRI: 14017/021-5751678/021-5751679/021-5751680

Gambar 4. 8 Contoh Kompensasi Keterlambatan (*Voucher*)
Sumber: SOP *Delay Management*

Surat Keterangan Delay/Cancel Flight

PT. Citilink Indonesia
 Management Office Management Support I Building, 1st floor
 Garuda City, Soekarno-Hatta International Airport,
 Tangerang – 15111, Indonesia
 PO BOX 1004 TNG BUSH
 P 0804 1 080808
 W www.citilink.co.id



SURAT KETERANGAN PEMBATALAN / KETERLAMBATAN

Delay/Cancellation Information Letter

Penumpang yang terhormat,

Dear Passenger,

Atas nama PT Citilink Indonesia, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang anda alami pada:

On behalf of Citilink Indonesia, we sincerely apologize for any inconvenience you may have experienced on:

1. Nomor Penerbangan *Flight Number* : QG.....
2. Rute *Route* :
3. Tanggal *Date* :

Dikarenakan;

Due to;

- ☐ *Keterlambatan, Selama *Delay for* Jam *Hour* Menit *Minute*
☐ *Pembatalan Penerbangan *Cancel Flight*

* pilih salah satu / *Thick one*

Yang disebabkan oleh *Reason of Delay*

Terima kasih atas pengertian Bapak/Ibu. Kami akan terus berupaya memastikan pengalaman anda bersama Citilink di waktu mendatang akan semakin menyenangkan.

Appreciate your patience with us as we further took appropriate measure to ensure your next experience with us will be up to your expectations.

Hormat Kami,
Sincerely,

PT. CITILINK INDONESIA

****(Sign and Stamp)*

.....
 (Nama Branch/Station Manager)
 Station/Stasiun/Branch Office :

****(Mohon Diberikan Stempel Citilink)*

*Header alamat atas disesuaikan dengan alamat masing-masing perwakilan station

*Subject di sesuaikan kebutuhan: *Delay/Cancel Flight*

Gambar 4. 9 Contoh Surat Keterangan Keterlambatan/Pembatalan Penerbangan
 Sumber: SOP *Delay Management*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Permasalahan Bab 4

Dari hasil observasi selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandara Halim Perdanakusuma, dapat disimpulkan bahwa kejadian *Return to Apron* (RTA) pada penerbangan Citilink QG 170 rute Halim – Surabaya merupakan salah satu contoh situasi tidak terduga dalam operasional penerbangan yang memerlukan penanganan cepat dan terkoordinasi. Keterlambatan penerbangan yang terjadi hingga lebih dari 5 jam disebabkan oleh kebutuhan penggantian komponen pesawat yang tidak tersedia secara langsung, sehingga memerlukan waktu tambahan untuk pengiriman dan perbaikan.

Di sisi lain, penyampaian informasi yang kurang maksimal serta proses pengambilan bagasi yang memakan waktu lebih lama dari perkiraan turut memberikan tantangan tersendiri dalam pelayanan kepada penumpang. Situasi ini menunjukkan bahwa dalam kondisi darurat, diperlukan peningkatan komunikasi yang lebih efektif, koordinasi antarunit kerja yang lebih solid, serta perhatian terhadap kenyamanan penumpang, agar proses penanganan dapat berjalan dengan lancar tanpa menimbulkan ketidaknyamanan yang berarti bagi semua pihak yang terlibat.

5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam memahami secara langsung dinamika dan lingkungan kerja di dunia industri penerbangan. Melalui berbagai kegiatan praktik lapangan yang dijalani, penulis memperoleh wawasan baru, keterampilan teknis, serta pengetahuan yang tidak sepenuhnya diperoleh selama masa perkuliahan. Selain meningkatkan pemahaman terhadap prosedur operasional dan tanggung jawab kerja di lapangan, kegiatan OJT juga mendorong penulis untuk menjadi individu yang lebih disiplin, tangguh, dan siap menghadapi tantangan dunia kerja.

5.3 Saran Permasalahan Bab 4

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan OJT, disarankan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional dalam penanganan keterlambatan dan pembatalan penerbangan di PT. Citilink Indonesia Station Halim Perdanakusuma. Langkah-langkah tersebut meliputi peningkatan komunikasi kepada penumpang melalui berbagai media informasi, serta penguatan koordinasi antarunit terkait seperti ramp, pilot, teknisi, kepala *station*, *manager operasional*, dan *manager service* Citilink. Selain itu, untuk pihak teknisi disarankan adanya penempatan stok suku cadang utama di bandara serta penerapan sistem *monitoring digital* guna mempercepat penanganan masalah teknis. Di sisi lain, pelatihan berkala bagi petugas *customer service* juga perlu dilakukan untuk mendukung pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan informatif.

5.4 .Saran Pelaksanaan OJT

Diharapkan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ke depan dapat dilakukan dengan durasi yang lebih panjang agar taruna memiliki waktu yang cukup untuk memahami secara menyeluruh tugas, tanggung jawab, serta alur kerja di lingkungan dunia industri yang sesungguhnya. Waktu pelaksanaan yang lebih lama juga memberikan kesempatan bagi taruna untuk menerapkan secara langsung solusi terhadap permasalahan yang ditemukan selama proses OJT berlangsung.

Selain itu, disarankan agar sebelum melaksanakan OJT, taruna dibekali dengan pembekalan yang matang, baik dalam bentuk pelatihan teknis, pengenalan prosedur kerja, maupun pemahaman terhadap ruang lingkup area kerja yang akan dimasuki. Hal ini penting agar taruna dapat lebih siap, fokus, dan mampu beradaptasi dengan cepat ketika berada di lingkungan kerja, sehingga pelaksanaan OJT menjadi lebih efektif dan memberikan hasil yang optimal, baik bagi taruna maupun instansi tempat pelaksanaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman On the Job Training (OJT) MTU. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2024.

Damardjati, R. (2001). Tinjauan Perusahaan Penerbangan.

F.X Widadi, A. S. (2001). Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang.

Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (n.d.).

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

PT Citilink Indonesia. (2024). *Profil Perusahaan*. www.citilink.co.id



Standard Operating Procedure (SOP) Delay Management PT Citilink.

LAMPIRAN

Lampiran A. Dokumentasi *On The Job Training*



Lampiran B. Surat Pengantar *On The Job Training*

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	
Jl. Jemur Andayani I/73 Surabaya – 60236	Telepon : 031-8410871 031-8472936 Fax : 031-8490005	Email : mail@politekbangsby.ac.id Web : www.politekbangsby.ac.id

Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma


Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan
Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT.
Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan
Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025,
dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik
Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i
peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 –
04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut,
kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT
sebagai berikut:

- Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di *Air Side* Bandara
(jika diperlukan);
- Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor
On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua)
Mahasiswa/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima
kasih.


Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003

Tembusan :
Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

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



Lampiran : Surat Direktur Politeknik
Penerbangan Surabaya
Nomor : SM.203/132/Poltekbang.Sby/2025
Tanggal : 2 Mei 2025

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) MAHASISWA/I
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025

PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN : VIII
SEMESTER : 6 (ENAM)

No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan
1.	Aldi Prasetyo	PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma	Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO	06 Mei 2025 – 04 Juli 2025
2.	Muhammad Ridha			
3.	Syahrir Ramzy Mokoginta			
4.	Verel Joustika Abdul R			
5.	Nabilah Miranti Verdiana			
6.	Tria Reza Putri			
7.	Michael Sagoro			
8.	Wahyu Joko Triyono S			
9.	Lufi Afriana Fadillah			
10.	Mirza Fadholi Abror			

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003