

**KOORDINASI ANTAR UNIT DALAM MENANGANI *NO-SHOW GATE*
PASSANGER
PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

NUR AULIA PUTRI
NIT. 30622068

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA VIII
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**KOORDINASI ANTAR UNIT DALAM MENANGANI NO-
SHOW GATE PASSANGER
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

NUR AULIA PUTRI
NIT. 30622068

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA VIII
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA

KOORDINASI ANTAR UNIT DALAM MENANGANI *NO-SHOW GATE* *PASSANGER*

Oleh:

Nur Aulia Putri
NIT. 30622068

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara VIII
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On The Job Training* (OJT) telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:

Supervisor OJT

PEPPY A, S.Pd., M.M.
NIK. 300898

Dosen Pembimbing

ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Station Manager PT Citilink Indonesia
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta
Cengkareng

RUDI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN


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


Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota


PEPPY A, S.Pd., M.M.
NIK. 300898


SEPRIZA GUMAY, S.E.
NIK. 302175


ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004


Mengetahui,
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta selama kurang lebih 2 bulan dari tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan tanggal 4 Juli 2025.

Praktek kerja lapangan atau *On The Job Training* ini adalah gambaran sesungguhnya kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah didapatkan dan dipelajari selama mengikuti pendidikan di kelas maupun di laboratorium secara teori maupun praktek.

On The Job Training ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan kelulusan pada program pendidikan D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII. Selama penyusunan laporan ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang Tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik sesuai dengan waktu yang ditentukan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S. Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
5. Bapak Anton Budiarto S.E., M.T., selaku Pembimbing *On The Job Training* (OJT).
6. Bapak Peppy A.H, S.Pd., M.M., selaku *Ground Operation Training Manager* PT Citilink Indonesia dan Supervisor OJT kami selama berada di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.
7. Bapak Rudi, selaku *Station Manager* PT Citilink Indonesia *Station* Cengkareng.
8. *Assistant Manager*, *SQC*, *CS Assistant*, dan jajaran staff serta karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta atas arahan, pengetahuan, serta pengalaman lapangan yang diberikan, yang sangat berharga dalam mendukung proses pembelajaran, pemahaman operasional maskapai, serta penyusunan laporan ini..
9. Teman-teman taruna *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis demi lancarnya penulisan laporan OJT ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On The Job Training* (OJT) ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis

harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Tangerang, 25 Juni 2025



Nur Aulia Putri



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	5
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia	5
2.2 Data Umum	6
2.2.1 Indikator Lokasi Operasional	6
2.2.2 Data Umum PT Citilink Indonesia.....	8
2.2.3 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Citilink Indonesia	9
2.2.4 Logo Citilink	11
2.2.5 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	11
2.3 Struktur Organisasi	12
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	17
3.1 <i>Searching Baggage</i>	17
3.2 <i>Passanger No Show Gate</i>	18
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	19
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	19
4.1.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	19
4.1.2 Pasasi.....	20
4.1.3 <i>Ground Handling</i>	23
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT	24
4.2.1 Tempat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	24
4.2.2 Waktu Pelaksanaan	24

4.2.3 Jadwal Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	25
4.3 Permasalahan.....	25
4.4 Penyelesaian.....	26
BAB 5 PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan	27
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4.....	27
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> Secara Keseluruhan.....	27
5.2 Saran.....	28
5.2.1 Saran Terhadap Bab 4	28
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT Keseluruhan.....	28
DAFTAR LAMPIRAN.....	30
Lampiran 1. Kegiatan Selama <i>On the Job Training</i> (OJT)	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Layout Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.....	7
Gambar 2. 2 Logo Citilink	11
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	12
Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Mei 2025	25
Gambar 4. 2 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juni 2025	25



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia	8
Tabel 2. 2 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Citilink Indonesia	9



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan saat ini disebabkan oleh peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen memilih jasa transportasi udara, antarlain untuk kepentingan bisnis, pekerjaan, pariwisata, dan lain-lain. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersial dan penerbangan non komersial. Penerbangan yang dikhususkan untuk perniagaan merupakan bentuk layanan yang mengenakan biaya bagi penggunanya. Sehingga, jaminan keselamatan merupakan faktor utama yang harus dipenuhi oleh semua *stakeholder* dan personel yang ada di bandar udara.

Sehingga untuk memastikan keamanan dan keselamatan suatu penerbangan, pemerintah menyusun regulasi untuk mewajibkan setiap personel dan operator untuk memiliki lisensi dan kompetensi yang sesuai dengan operasional di lapangan. Dan untuk itu, melalui Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Perhubungan mendirikan beberapa lembaga pendidikan vokasi yang berfokus di bidang transportasi udara untuk mencetak lulusan dan personel yang sesuai dengan kebutuhan lapangan. Proses pendidikan dan pelatihan sendiri umumnya dibagi menjadi dua tipe, yaitu kegiatan belajar dalam ruangan dan pelatihan yang dilaksanakan langsung di lokasi kerja atau yang biasa dikenal sebagai *On The Job Training*.

On The Job Training (OJT) adalah proses memperkenalkan peserta diklat dan taruna untuk menyesuaikan diri di lingkungan/tempat kerja yang sesungguhnya sebagai sarana motivasi dan kreativitas individu. Hal ini didasari karena proses pelatihan vokasi seharusnya tidak hanya dilaksanakan di dalam ruang kelas, namun peserta diklat harus diberi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan serta keterampilan pada lingkungan kerja dan kondisi dilapangan. Peserta diklat dituntut untuk dapat mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki selama mengikuti perkuliahan di ruang kelas, baik kemampuan teoritis maupun

praktek kedalam situasi sesungguhnya, sehingga kualitas lulusan lembaga bisa sesuai dengan permintaan dunia kerja.

Dengan adanya program *training* di lapangan kerja, diharapkan para peserta diklat dapat menerapkan ilmu pengetahuan, dan mengembangkan daya pikir serta penalaran untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul pada saat pelaksanaan *On The Job Training* di bandar udara. Pelaksanaan *On The Job Training* dari program studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara difungsikan untuk membangun kemampuan taruna saat menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dalam melaksanakan tugas pemberian layanan. Pada saat proses *training* berlangsung peserta diklat akan memperoleh bimbingan dan pengawasan dari senior atau atasan yang lebih berpengalaman, untuk memastikan kesesuaian standar pelaksanaan operasi.

Melalui *On The Job Training* (OJT) juga para peserta diklat atau taruna dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori yang dilaksanakan didalam kelas atau laboratorium, serta menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On The Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang handal, berkompeten dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan operasi bandar udara. Sehingga pada saat di lingkungan pekerjaan nanti taruna mampu menerapkan pengalaman pada unit instansi atau organisasi yang telah ditetapkan.

1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

1.2.1 Maksud Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Tujuan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dari jurusan D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir proses pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Agar peserta diklat/ taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja nyata;
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional;

3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
4. Menjadikan lulusan taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang terampil, serta memiliki integritas dan etos kerja yang tinggi;
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).
6. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;

Adapun agar setiap taruna mempunyai keahlian dan keterampilan saat melakukan pekerjaan penunjang pada manajemen transportasi udara itu sendiri. Adapun rincian dari tujuan adalah sebagai berikut :

1. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing;
2. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar udara Udara lokasi *On The Job Training* (OJT) terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo;
3. Agar peserta diklat/ taruna mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara;
4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar;
5. Agar peserta diklat mampu mengetahui permasalahan masing-masing unit operasional bandar udara selama beroperasi serta cara untuk penyelesaian dari suatu masalah.

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

Adapun manfaat dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi;
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT);

3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya;
4. Mengetahui secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat On the Job Training (OJT).



BAB 2

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier/LCC*) terkemuka di Indonesia yang dimiliki sepenuhnya oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Citilink lahir sebagai bagian dari strategi Garuda Indonesia untuk menjangkau segmen pasar menengah ke bawah dan bersaing di pasar domestik yang semakin kompetitif, khususnya menghadapi pertumbuhan maskapai penerbangan bertarif rendah yang berkembang pesat pada awal tahun 2000-an.

Citilink pertama kali diperkenalkan pada tahun 2001 sebagai sebuah unit bisnis strategis (*Strategic Business Unit/SBU*) dari Garuda Indonesia. Pada masa awal operasinya, Citilink melayani penerbangan domestik dengan rute-rute pendek dan menengah menggunakan pesawat Fokker F28 dan Boeing 737-300/400. Keberadaan Citilink diharapkan dapat menjadi alternatif bagi masyarakat yang menginginkan layanan penerbangan yang efisien dan ekonomis, namun tetap berada di bawah standar pelayanan dan keselamatan Garuda Indonesia.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan industri penerbangan domestik yang semakin dinamis mendorong Citilink untuk meningkatkan kapabilitas operasionalnya. Hal ini diwujudkan dengan penggantian armada pesawat ke tipe yang lebih modern, seperti Airbus A320, serta penambahan frekuensi dan cakupan rute penerbangan. Peningkatan signifikan dalam jumlah penumpang dan permintaan layanan penerbangan murah juga menjadi faktor pendorong bagi Citilink untuk memperkuat eksistensinya sebagai entitas maskapai penerbangan mandiri.

Tonggak penting dalam sejarah Citilink terjadi pada tanggal 30 Juli 2012, ketika maskapai ini secara resmi memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC) dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, dan bertransformasi menjadi entitas hukum yang terpisah dengan nama PT Citilink Indonesia. Sejak saat itu, Citilink tidak lagi beroperasi sebagai unit

bisnis Garuda Indonesia, melainkan sebagai anak perusahaan yang berdiri sendiri dan memiliki struktur organisasi serta manajemen tersendiri.

Dengan mengusung slogan “*Better Fly, Citilink*”, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan penerbangan yang aman, tepat waktu, dan terjangkau. Citilink mengoperasikan armada pesawat Airbus A320 yang modern dan efisien, serta terus memperluas jaringan rutenya, baik domestik maupun internasional. Beberapa kota besar dan destinasi populer di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Denpasar, Makassar, Medan, hingga Jayapura telah terhubung melalui layanan Citilink. Untuk rute internasional, Citilink melayani penerbangan ke sejumlah negara seperti Singapura, Malaysia, China, dan beberapa negara lainnya.

Dalam upayanya menghadirkan pelayanan prima dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Citilink juga terus melakukan inovasi, termasuk pengembangan layanan digital seperti aplikasi pemesanan tiket berbasis daring, sistem *self check-in*, hingga layanan tambahan berbayar yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan penumpang. Selain itu, Citilink aktif berpartisipasi dalam pengembangan industri aviasi nasional dengan tetap menjunjung tinggi standar keselamatan penerbangan sipil internasional.

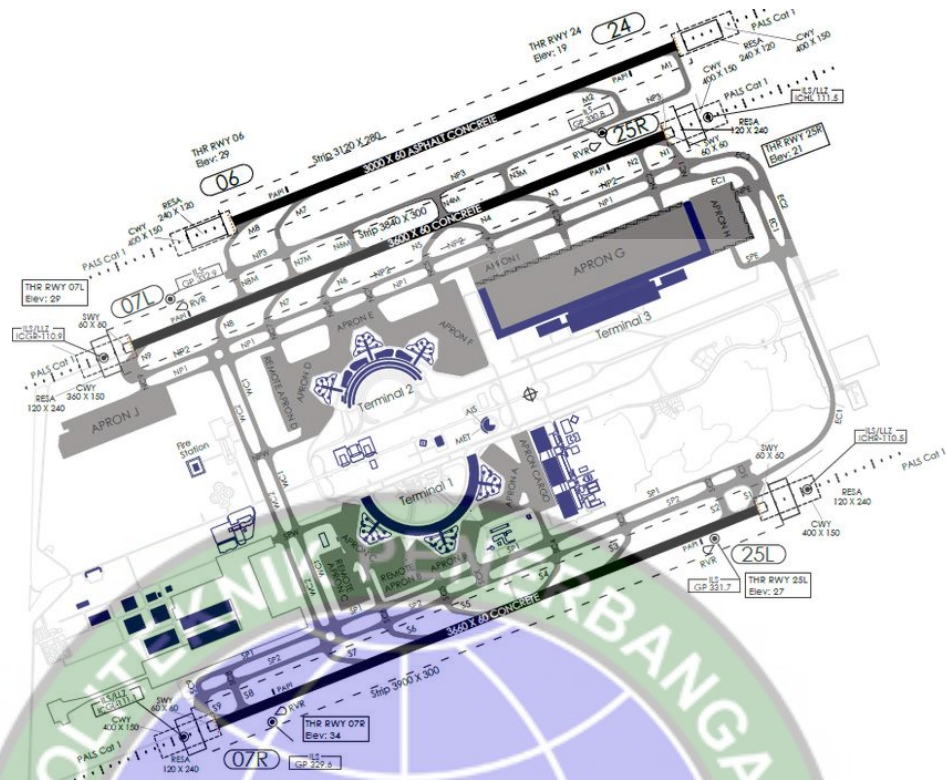
Berbagai pencapaian telah diraih oleh PT Citilink Indonesia sebagai bentuk pengakuan terhadap kualitas layanannya. Di antaranya adalah penghargaan sebagai “*Best Low Cost Airline in Asia*” dari ajang berkelas dunia, serta sertifikasi keselamatan IOSA (*IATA Operational Safety Audit*) dari IATA, yang menegaskan komitmen Citilink terhadap standar keselamatan penerbangan internasional.

Hingga saat ini, PT Citilink Indonesia terus tumbuh menjadi maskapai berbiaya rendah yang dipercaya masyarakat Indonesia, dengan tetap mengedepankan prinsip keselamatan, efisiensi, dan kepuasan pelanggan sebagai landasan utama dalam operasionalnya.

2.2 Data Umum

2.2.1 Indikator Lokasi Operasional

Indikator Lokasi	: WIII
Nama Bandar Udara	: Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta
Nama Kota	: Kota Tangerang



Gambar 2. 1 *Layout* Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

PT Citilink Indonesia melayani penerbangan dari dan menuju Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta (CGK) melalui dua terminal utama, yaitu Terminal 1B untuk penerbangan domestik dan Terminal 2F untuk penerbangan internasional.

Terminal 1B digunakan sebagai terminal keberangkatan dan kedatangan bagi seluruh penerbangan domestik Citilink. Terminal ini melayani rute-rute ke berbagai kota besar dan menengah di Indonesia seperti Surabaya, Denpasar, Medan, Makassar, Yogyakarta, dan lainnya. Operasional di Terminal 1B mencakup kegiatan *check-in* penumpang, pemeriksaan keamanan, *boarding*, penanganan bagasi, serta layanan *ground handling* yang dilakukan oleh personel *ground staff* dan *apron movement control*.

Sementara itu, untuk melayani penerbangan internasional, Citilink beroperasi di Terminal 2F. Terminal ini melayani penerbangan ke sejumlah destinasi luar negeri, seperti Singapura, Kuala Lumpur (Malaysia), Jeddah (Arab Saudi), dan rute internasional lainnya yang terus berkembang. Operasional di Terminal 2F mencakup prosedur keimigrasian, pemeriksaan bea cukai, dan fasilitas pelayanan internasional sesuai standar internasional.

2.2.2 Data Umum PT Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tahun Didirikan	Tahun 2001
Dasar Hukum Pendirian	PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU 14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012.
Jenis Maskapai	Maskapai Penerbangan Berbiaya Rendah (<i>Low Cost Carrier</i> - LCC)
Kode IATA	QG
Kode ICAO	CTV
<i>Callsign</i>	<i>Supergreen</i>
Jumlah Armada	<ul style="list-style-type: none"> • A330-900 NEO : 2 Unit • A320-200 NEO : 51 Unit • ATR 72-600 : 7 Unit • Freighter B737-500 : 1 Unit
Jumlah Rute	97 rute ke 49 kota (Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar,

	Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah)
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Slogan	<i>"Better Fly, Citilink"</i>
Website Resmi	www.citilink.co.id

2.2.3 Highlight Perkembangan PT Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwidth yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan PT Citilink Indonesia

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 dirute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan <i>Air Operator Certificate</i> (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, <i>livery</i> , <i>callsign</i> dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP <i>Delay Management</i> .
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan

	penerbangan dalam ajang <i>Transportation Safety Management Award</i> 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan <i>Best Low Cost Airlines-Asia</i> dari <i>Trip Advisor</i> . Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.
2020	Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (<i>freighter</i>). Citilink meraih penghargaan <i>Best Low-Cost Airline</i> di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020.
2021	<ul style="list-style-type: none"> • Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih predikat bintang 5 COVID-19 Airline Safety Rating dari Skytrax dan menjadi satu dari 15 maskapai di dunia yang meraih predikat bergengsi tersebut. • Citilink masuk ke jajaran 100 maskapai terbaik di dunia, 8 maskapai berbaya hemat terbaik di Asia, maskapai berbiaya hemat terbaik di Indonesia, dan memperoleh penghargaan COVID-19 Airline Excellence Awards dalam ajang World Airline Awards 2021 oleh Skytrax. • Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional, Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru yang membawa semangat Perusahaan sebagai maskapai maskapai modern yang inovatif.
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Citilink membuka dan mengoperasikan kembali berbagai rute domestik dan internasional. • Citilink tanam 1.000 bibit pohon mangrove di Pesisir Untia Makassar. • Citilink raih tiga penghargaan dalam ajang Skytrax World Airline Awards 2022.
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Citilink membuka rute internasional internasional menuju Papua Nugini. • Citilink pindahkan operasional dari Bandara Husein Sastranegara Bandung ke Bandara Kertajati. • Citilink kembali raih tiga penghargaan dalam ajang Skytrax World Airline Awards 2023.

2.2.4 Logo Citilink



Gambar 2. 2 Logo Citilink

Logo Citilink terdiri dari tulisan "Citilink" berbasis tipografi modern—sans serif dengan jenis huruf tebal dan sedikit miring (*italic*)—dengan warna utama yang digunakan adalah hijau terang, didukung aksent kuning dan putih. Menurut Hans Nugroho, *Commercial Director* Citilink, perpaduan warna ini membuat merek tampil “*young, fun, and dynamic*”. Hijau dipilih untuk mewakili kesegaran, pertumbuhan, inovasi, sekaligus komitmen terhadap nilai lingkungan (*eco-friendly*) (Triwijanarko, 2015). Desain yang simpel namun kuat ini mendukung citra Citilink sebagai maskapai LCC yang modern dan mudah diakses.

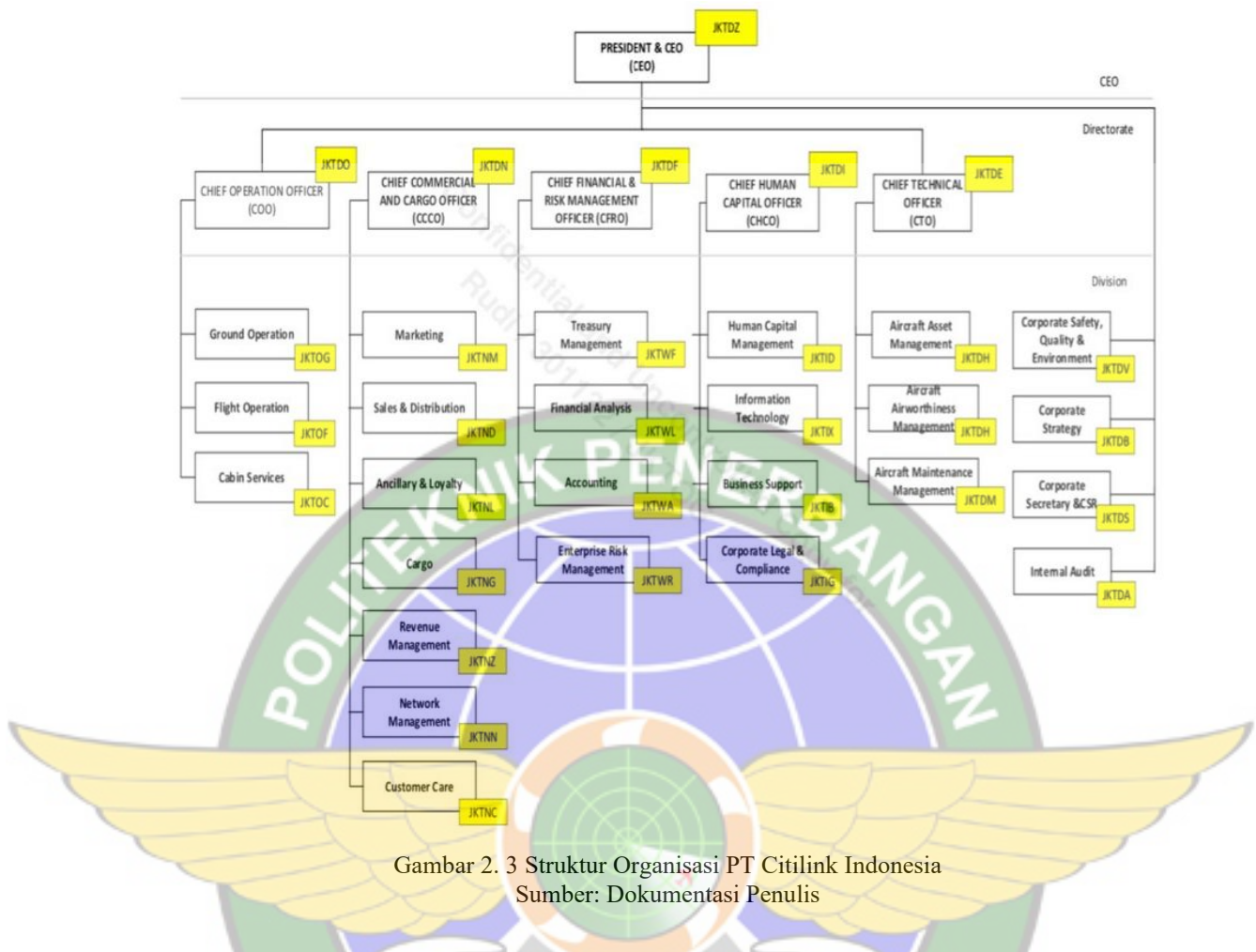
Re-branding besar-besaran pada tahun 2012 memperkenalkan logo baru ini, menggantikan desain sebelumnya, sebagai bagian dari strategi memperkuat brand image Citilink sebagai maskapai LCC modern yang berorientasi pada pertumbuhan dan pelayanan yang segar dan berbeda dari maskapai lain.

2.2.5 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

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

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

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia
Sumber: Dokumentasi Penulis

Perusahaan dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 5 (lima) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama (*President*/CEO)

Tugas dan wewenang:

- 1) Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis perusahaan.
- 2) Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan Keputusan direksi.
- 3) Memimpin para anggota Direksi dalam melaksanakan Keputusan Direksi.
- 4) Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka

panjang perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.

- 5) Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
- 6) Mengesahkan hasil keputusan direksi.
- 7) Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dengan persetujuan anggota dewan lainnya dalam rapat direksi.
- 8) Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
- 9) Menetapkan keputusan direksi, jika jumlah suara setuju dan tidak setuju sama dalam pemungutan suara dalam rapat direksi.
- 10) Mengatur dan memberikan semua informasi tentang perusahaan kepada para pemangku kepentingan.
- 11) Bertanggung jawab terhadap kepengurusan dan pelaksanaan keputusan pada unit yang membawahi fungsi corporate secretary & csr, internal audit, corporate strategy human capital, safety, security and quality, information technology dan service standard, delivery & quality.

2. Direktur Operasi

Tugas dan wewenang:

- 1) Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi Perseroan untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan yang telah ditetapkan.
- 2) Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi.
- 3) Membantu direktur utama dalam memecahkan masalah perusahaan dan hal-hal lain sehubungan dengan kegiatan produksi Perseroan, termasuk namun tidak terbatas pada flight operation, engineering and maintenance, operation control & support, berdasarkan ketetapan direksi.

- 4) Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.

3. Direktur Niaga dan Kargo

Tugas dan wewenang:

- 1) Bertanggung jawab terhadap pencapaian sales and revenue perseroan melalui pengelolaan marketing, sales and distribution, revenue management, cargo and anciliary serta network and charter.
- 2) Menetapkan kebijakan pemasaran Perseroan berdasarkan kebijakan umum operasional Perseroan.
- 3) Membuat rencana kerja bagian pemasaran dan target penjualan perusahaan.
- 4) Mengawasi kinerja pemasaran kantor pusat dan cabang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 5) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas pemberian komisi terhadap agen.
- 6) Berpartisipasi dalam penyusunan RJPP dan RKAP perusahaan.
- 7) Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.

4. Direktur Keuangan

Tugas dan wewenang:

- 1) Memimpin dan mengendalikan perumusan kebijakan, pengelolaan dana, pencacatan, pelaporan, keuangan dan tingkat investasi untuk meningkatkan kinerja dan peringkat keuangan perusahaan.
- 2) Menerapkan dan mengendalikan semua kebijakan keuangan sesuai dengan keputusan direksi, serta melakukan efisiensi dan efektivitas fungsi keuangan pada semua tingkat manajemen, dewan direksi dan departemen bisnis perusahaan.
- 3) Dalam rangka peningkatan efisiensi, melakukan pengendalian dan pengawasan penyusunan dan pelaksanaan arus kas perusahaan berbasis RKAP.

- 4) Membimbing pengelolaan keuangan perusahaan melalui pengelolaan treasury management, financial planning, risk management, accounting, fleet management dan business support.
- 5) Berdasarkan ketetapan direksi, mengelola portofolio investasi dan keputusan keuangan untuk mencapai nilai tambah yang maksimal dan mencapai tujuan perusahaan.
- 6) Menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, perubahan ekonomi dan hukum, dalam penetapan sistem dan tata kerja pengelolaan keuangan perusahaan, serta melakukan peninjauan kebijakan dan prosedur keuangan secara berkala.

5. Direktur Sumber Daya Manusia

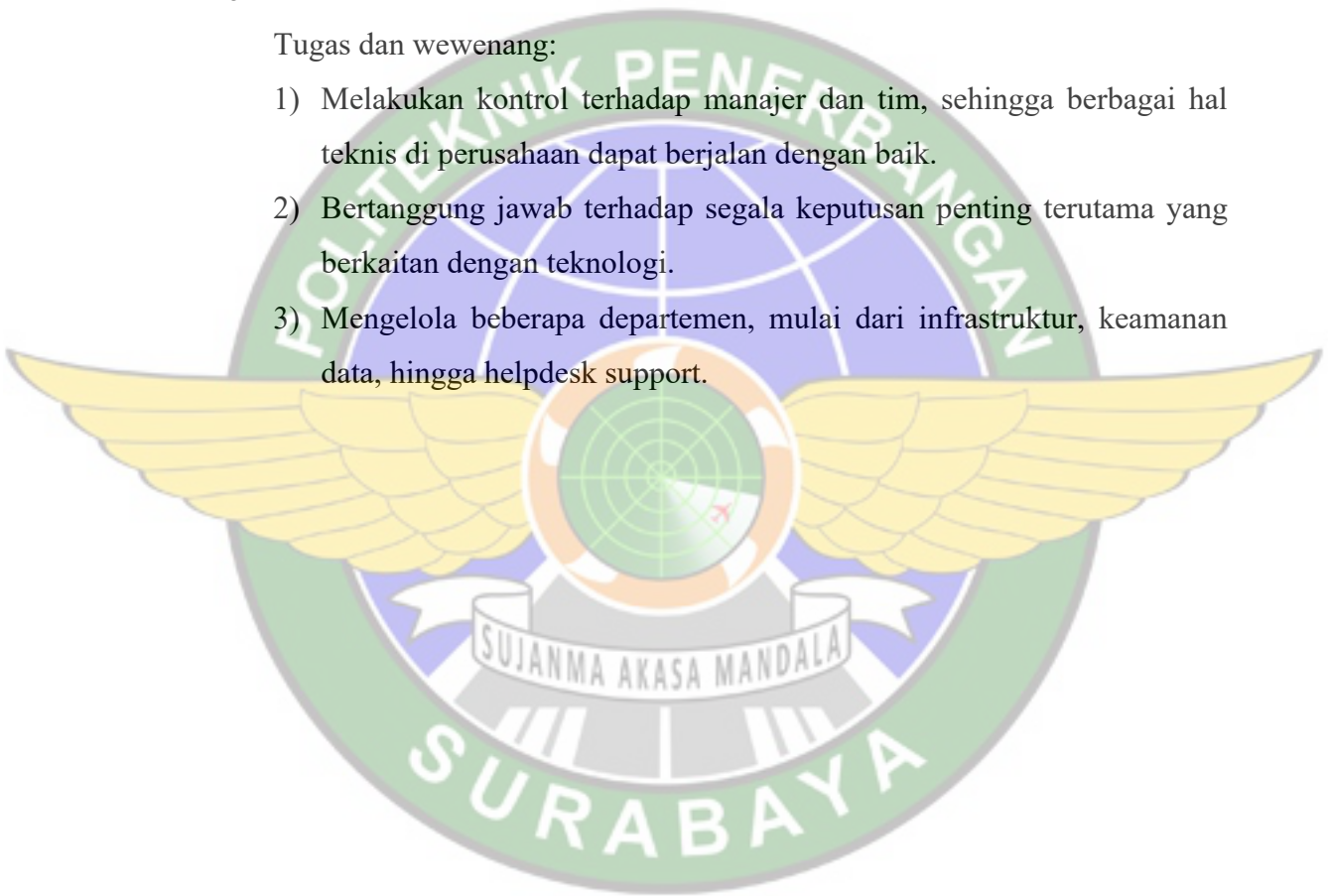
Tugas dan wewenang:

- 1) Melakukan perencanaan, mengembangkan dan implementasi strategi pada bidang pengelolaan dan juga pengembangan SDM, seperti merekrut karyawan, kebijakan, kontrak kerja, konsultasi, penggajian, peraturan, pelatihan, membangun motivasi, evaluasi dan lain sebagainya.
- 2) Penetapan dan pemeliharaan sistem yang ada dengan tujuan untuk mengukur aspek penting dari pengembangan sumberdaya manusia.
- 3) Monitoring, mengukur dan melakukan pelaporan mengenai masalah, strategi dalam mengembangkan SDM dan pencapaiannya sesuai kesepakatan.
- 4) Bertugas dalam pengembangan dan mengatur staf.
- 5) Mengendalikan anggaran belanja SDM setiap departement yang disesuaikan dengan anggaran yang telah disepakati dan disetujui.
- 6) Menghubungkan antar manajer setiap departement agar dapat memahami semua aspek dalam mengembangkan SDM dan juga memastikan bahwa para manajer tersebut telah mendapat informasi yang cukup mengenai tujuan, sasaran dan pencapaian dari hasil mengembangkan SDM.

- 7) Meningkatkan pengetahuan mengenai pengembangan SDM yang mengikuti perkembangan zaman dan metode penafsiran yang sesuai untuk para manajer, direktur dan staf dalam suatu perusahaan.
 - 8) Bertugas mengevaluasi dan memberi penilaian terhadap kinerja para karyawan yang bekerja sama dengan tim eksekutif.
 - 9) Memastikan bahwa setiap aktivitas memiliki inti dan tujuan serta terintegrasi dengan persyaratan-persyaratan perusahaan untuk manajemen keselamatan kerja, mutu, kesehatan, hukum, dan kebijakan.
6. Direktur Teknik

Tugas dan wewenang:

- 1) Melakukan kontrol terhadap manajer dan tim, sehingga berbagai hal teknis di perusahaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Bertanggung jawab terhadap segala keputusan penting terutama yang berkaitan dengan teknologi.
- 3) Mengelola beberapa departemen, mulai dari infrastruktur, keamanan data, hingga helpdesk support.



BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 *Searching Baggage*

Searching baggage merupakan salah satu prosedur dalam kegiatan *ground handling* yang bertujuan untuk menemukan dan mengidentifikasi bagasi penumpang tertentu yang harus dipisahkan atau dikeluarkan dari pesawat sebelum keberangkatan. Proses ini biasanya dilakukan dalam beberapa kondisi, seperti ketika ada penumpang yang *no show* (tidak hadir saat *boarding*), ketika terjadi *offload*, atau ketika ditemukan potensi ancaman keamanan terhadap suatu bagasi. Dalam industri penerbangan, keselamatan dan keamanan adalah prioritas utama, dan prosedur *baggage search* menjadi bagian penting dari pengendalian risiko, baik dari aspek keselamatan penerbangan maupun kepuasan pelanggan.

Menurut *International Air Transport Association* (IATA), *baggage reconciliation* adalah proses untuk memastikan bahwa setiap bagasi terdaftar milik penumpang yang telah naik ke pesawat. Jika seorang penumpang tidak muncul saat *boarding* (*no show*), maka bagasinya harus dikeluarkan dari pesawat demi alasan keamanan. Hal ini selaras dengan ketentuan *International Civil Aviation Organization* (ICAO) dalam Annex 17 tentang *Security*, disebutkan bahwa setiap bagasi terdaftar harus dikaitkan dengan penumpangnya (*positive passenger bag match*). Apabila seorang penumpang tidak ikut terbang, maka bagasinya harus segera diidentifikasi dan dikeluarkan dari kompartemen pesawat guna mencegah potensi ancaman keamanan penerbangan, seperti penyelundupan atau peletakan benda berbahaya di dalam bagasi (ICAO, Annex 17 – Amendment 15, 2022).

Dalam praktiknya, proses *searching* bagasi dimulai dari laporan petugas *boarding* atau *customer service* yang mendeteksi adanya penumpang tidak hadir hingga waktu batas *boarding*. Informasi ini kemudian diteruskan kepada petugas *ramp* melalui *Flight Operation Officer* (FOO) atau *load control*, untuk selanjutnya dilakukan pencocokan antara *manifest* bagasi dengan fisik bagasi yang telah ditata di dalam pesawat.

3.2 *No Show Gate Passanger*

Penumpang *no-show gate* adalah istilah dalam industri penerbangan yang merujuk pada penumpang yang telah memiliki tiket dan melakukan *check-in*, namun tidak muncul di *boarding gate* hingga waktu keberangkatan yang telah ditentukan. Fenomena ini menjadi tantangan tersendiri bagi maskapai dan petugas ground handling, karena berpengaruh terhadap efisiensi operasional, pengaturan muatan pesawat, serta keamanan penerbangan.

Menurut *International Air Transport Association* (IATA), *no-show* adalah salah satu penyebab terjadinya *load discrepancy* atau ketidaksesuaian antara jumlah penumpang dan bagasi yang terangkut. Dalam konteks keamanan, ICAO (Annex 17) mengharuskan agar setiap bagasi terdaftar (*checked baggage*) hanya boleh ikut terbang jika pemiliknya juga berada di dalam pesawat. Oleh karena itu, apabila penumpang dinyatakan *no-show*, maka proses *baggage reconciliation* harus dilakukan, yaitu mengidentifikasi dan mengeluarkan bagasi milik penumpang tersebut dari pesawat sebelum keberangkatan.

Dalam praktiknya, *no-show* bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti keterlambatan tiba di bandara, kendala dokumen perjalanan, atau perubahan rencana mendadak tanpa pemberitahuan kepada maskapai. Hal ini bisa menyebabkan keterlambatan (*delay*), terutama jika proses *offload* bagasi membutuhkan waktu lama. Oleh karena itu, beberapa maskapai mengembangkan sistem *predictive analytics* untuk mengidentifikasi penumpang yang berisiko tinggi *no-show*, seperti berdasarkan riwayat perjalanan atau perilaku reservasi, guna mengatur strategi *overbooking* dan efisiensi pemuatan bagasi.

Dari sisi pelayanan, *no-show* juga berdampak pada pengalaman pelanggan lain, karena dapat menimbulkan antrean, keterlambatan *boarding*, hingga pengaturan ulang kursi. Oleh karena itu, *ground handling staff* dituntut untuk responsif dan tanggap dalam menangani situasi ini, termasuk melakukan *last minute call* dan koordinasi dengan berbagai pihak seperti tim keamanan, *airline representative*, dan petugas *ramp*.

BAB 4

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training*

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) taruna/i DIII Manajemen Transportasi Udara VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja PT Citilink *Station* Cengkareng Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Berikut unit kerjanya antara lain meliputi:

4.1.1 *Flight Operation Officer (FOO)*

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

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Seorang FOO akan membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat terbang (Metar, Notam, *Loadsheet*, *Flight Plan*, dsb). Bukan hanya dengan pilot saja, FOO akan berkomunikasi dengan banyak pihak seperti pramugari, teknisi, ATC, hingga staf *ground handling*.

Selain itu juga memonitor setiap jadwal penerbangan dan pergerakan pesan yang berkaitan dengan suatu penerbangan. Pertama FOO akan mengumpulkan informasi mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pre-flight atau sebelum pemberangkatan. Utamanya mengenai perkiraan cuaca, FOO akan menganalisis data yang didapatkan dari BMKG (Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika). Kemudian ada berbagai data yang akan dianalisis oleh FOO antara lain rute penerbangan, ketinggian, tempat pendaratan alternatif, laporan cuaca, kondisi bandara, fasilitas navigasi dan lain-lain. Apabila terdapat perubahan cuaca yang drastis, FOO akan menginformasikan hal tersebut kepada pilot serta memberikan saran terbaik sesuai kondisi yang terjadi.

Pada setiap operasional penerbangan terdapat dokumen yang perlu dipersiapkan oleh pihak maskapai. Apabila terdapat alasan tertentu, misalnya kondisi cuaca yang tidak memungkinkan ataupun terdapat masalah teknis lainnya yang terdeteksi, maka FOO mempunyai hak untuk membatalkan penerbangan tersebut.

Tugas dan Tanggung Jawab *Flight Operation Officer* (FOO) adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa dan mengumpulkan pesan pergerakan keberangkatan
2. Memeriksa dan mengumpulkan pesan pergerakan
3. Menyusun rencana penerbangan bersama awak pesawat
4. Mendokumentasikan rencana penerbangan dengan otoritas terkait
5. Memeriksa data cuaca untuk menentukan perubahan rute penerbangan
6. Menafsirkan dan mengikuti standar keselamatan atau keamanan untuk para crew pesawat
7. Memantau jadwal penerbangan dan mengkomunikasikan perubahan jadwal penerbangan
8. Menyediakan layanan pengawasan penerbangan untuk maskapai yang berbeda di bawah tanggung jawabnya
9. Melaporkan pelanggaran standar keselamatan atau keamanan kepada pihak berwenang.

4.1.2 **Pasasi**

Pasasi merupakan bagian dari *ground handling* bandara yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani penumpang sebuah maskapai atau *airline*, mulai pertama dari proses *check in* di *counter check in* maskapai sampai penumpang pesawat udara naik ke pesawat.

a) *Check In Counter*

Check in counter merupakan tugas pasasi yang menangani penumpang yang akan melaporkan penerbangannya. Biasanya petugas akan memeriksa kembali tiket penumpang tersebut dan mencocokkannya dengan identitas yang dimiliki, pemilihan/ penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda, *special meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang

nantinya akan dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (*baggage loading*).

Pada *boarding pass*, ada berbagai informasi yang tertera, seperti nama penumpang, jadwal, nomor tempat duduk, ruangan boarding, kode tiket, dan tujuan penerbangan. Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai.

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

Ada pula sistem *check-in* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah *Self Check In*. *Self Check In* merupakan sistem *check-in* mandiri yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia, Sistem ini bersifat *online*, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik. Penumpang hanya perlu memasukkan kode *booking* yang tertera untuk dapat mencetak *boarding pass*. Apabila terdapat penumpang yang telah melakukan *check-in online* tidak wajib untuk mencetak *boarding pass*. Dikarenakan penggunaannya yang masih cukup baru, maka terdapat petugas yang akan siap membantu mengarahkan proses *self check-in* tersebut yaitu *Passanger Service Assistant* (PSA).

b) *Lost and Found*

Lost and found adalah tempat penumpang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya hilang atau rusak. *Lost and found* merupakan unit yang menangani bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami *irregularities*.

Bagian ini di mana petugas pasasi akan bertugas untuk memastikan dan mencocokkan nomor bagasi dengan bagasi barang yang dibawa. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya barang hilang, tertinggal, atau tertukar. Dan apabila ada barang yang tertukar, penumpang bisa melaporkannya pada bagian ini.

c) *Customer Service*

Customer service atau pelayanan konsumen merupakan “tangan kanan” pihak maskapai yang berinteraksi langsung dengan para penumpang. Tugas utama dari *customer service* sendiri adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, serta semua pihak yang terkait dengan penerbangan. Para petugas *customer service* harus pandai dalam menangani masalah penumpang yang berakitan dengan penerbangannya. Mulai dari merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*).

Dalam unit *customer service* juga terdapat unit *ticketing*. Bagian ini sangat penting dalam operasional bandara. Meskipun saat ini proses *ticketing* sudah banyak memanfaatkan kemajuan teknologi yang berbasis *website*, namun beberapa orang masih banyak yang memerlukan *reservation* dan *ticketing* secara manual, seperti *goshow*, dsb. Tugas dari para petugas *ticketing* sendiri adalah :

1. Memproses pemesanan tiket pesawat
2. Mengurus *schedule* atau *re-route* penerbangan
3. Memproses pembatalan tiket pesawat dan melakukan *refund* sesuai sistem
4. Memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang dengan tepat terkait *ticketing* ataupun *reservation*
5. Melakukan reservasi manual dan *computerized reservation*

4.1.3 *Ground Handling*

Ground handling (GH) merupakan pelayanan jasa di bandara yang berkaitan dengan penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di area kargo. *Ground handling* adalah serangkaian layanan yang diberikan kepada pesawat selama berada di bandara, dimulai dari saat pesawat mendarat hingga lepas landas kembali. Ruang lingkup pelayanan *ground handling* sendiri terdiri dari :

a) *Pre-flight*

Mencakup semua kegiatan penanganan terhadap penumpang, bagasi, kargo, pos dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal/*origin station*).

b) *Post flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang, bagasi, kargo, pos dan pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan/*destination*), atau dengan kata lain, penanganan selama pesawat berada di bandara.

Pelayanan *ground handling* melibatkan berbagai aspek yang penting untuk memastikan operasi pesawat berjalan lancar dan efisien di bandara. Berikut adalah 6 pelayanan *ground handling* yang umumnya disediakan di bandara:

1. Penanganan bagasi dan cargo pesawat

Ground handling services ini melibatkan pemrosesan bagasi penumpang dan kargo dari saat tiba di bandara hingga disimpan di dalam pesawat. Hal ini mencakup pengangkutan bagasi dari konveyor bandara ke pesawat dan sebaliknya, pemuatan bagasi/kargo ke dalam pesawat, serta pengambilan dan pengiriman bagasi/cargo kepada penumpang.

2. Pengisian bahan bakar pesawat

Pengisian bahan bakar adalah tugas *ground handling* yang melibatkan penyediaan bahan bakar pesawat sebelum penerbangan. Ini dilakukan dengan menghubungkan pipa pengisian bahan bakar dari stasiun pengisian bahan bakar ke pesawat dan memastikan bahwa pesawat diisi dengan bahan bakar yang cukup sesuai dengan rencana penerbangan.

3. Pembersihan pesawat

Tugas *ground handling* ini melibatkan pembersihan interior dan eksterior pesawat antara penerbangan. Interior pesawat harus dibersihkan dari sampah, debu, dan kotoran lainnya untuk memberikan lingkungan yang bersih dari penumpang. Sementara itu, pembersihan eksterior bertujuan untuk menjaga penampilan pesawat dan memastikan bahwa tidak ada hambatan yang mengganggu aerodinamika pesawat.

4. Perawatan teknis pesawat

Pelayanan perawatan teknis melibatkan inspeksi, pemeliharaan, dan perbaikan pesawat serta peralatan darat. Ini termasuk pemeriksaan rutin, perbaikan kecil, dan penanganan masalah teknis yang mungkin terjadi sebelum atau setelah penerbangan.

5. Penyediaan makanan dan minuman

Tugas *ground handling* ini melibatkan penyediaan makanan dan minuman bagi awak pesawat dan penumpang. Ini mencakup persiapan, pengemasan, dan pengiriman makanan dan minuman ke pesawat sesuai dengan pesanan dan kebutuhan penumpang.

6. Pemandu penumpang

Pelayanan pemandu penumpang bertujuan untuk penumpang dengan berbagai kebutuhan mereka di bandara. Ini termasuk memberikan informasi tentang penerbangan, bantuan dengan proses *check-in*, pengarah ke gerbang keberangkatan dan bantuan dengan bagasi dan peralatan perjalanan lainnya.

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

4.2.1 Tempat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di PT Citilink Indonesia Station Cengkareng Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, yang berlokasi di Kota Tangerang, Provinsi Banten.

4.2.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan yang terhitung sejak tanggal 06 Mei 2025 sampai 04 Juli 2025.

pemanggilan *boarding* meskipun telah melakukan *check-in* — yang dalam dunia penerbangan dikenal dengan istilah *no-show passenger*. Fenomena ini sering kali terjadi disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan sebagian penumpang dalam mengikuti jadwal dan prosedur keberangkatan yang telah ditetapkan. Tidak sedikit penumpang yang mengabaikan *boarding time* yang tertera pada *boarding pass*, terlambat datang ke *boarding gate* karena terlalu santai di area komersial, atau bahkan tidak merespons pemanggilan ulang (*last minute call*) yang sudah dilakukan beberapa kali oleh petugas. Kondisi tersebut tidak hanya menyebabkan potensi keterlambatan penerbangan, tetapi juga memicu proses tambahan seperti pencarian manual oleh petugas, pelaporan kepada SQC yang bertugas, hingga keputusan untuk melakukan *offload* bagasi jika penumpang tetap tidak muncul. Meskipun seluruh petugas di lapangan sudah berupaya menjalankan prosedur sesuai standar operasional, koordinasi petugas antar unit seperti CS, *gate*, dan *ramp* tetap perlu berjalan cepat karena keterbatasan waktu *boarding*.

4.4 Penyelesaian

Penanganan penumpang *no-show* di *gate* dilaksanakan melalui serangkaian prosedur yang terkoordinasi dengan baik antar unit yang terlibat, guna menjaga ketepatan waktu keberangkatan dan keselamatan penerbangan. Ketika menjelang waktu penerbangan, secara berkala petugas akan melakukan pengecekan melalui sistem guna memastikan status penumpang tersebut, apakah telah melakukan *check-in* dan belum melapor di *gate*. Mendekati waktu akhir *boarding*, petugas akan melakukan pemanggilan ulang terhadap penumpang yang belum hadir di *gate* menggunakan sistem *public address* dan mencoba mencari penumpang di area ruang tunggu. Informasi tersebut segera diteruskan kepada SQC dan petugas *loadmaster* sebagai langkah antisipatif jika tindakan *offload* diperlukan. Namun, apabila sampai batas waktu akhir penumpang tidak hadir, SQC akan menginstruksikan agar dilakukan *offload* terhadap bagasi yang bersangkutan. Petugas di *airside* kemudian mengidentifikasi dan mengeluarkan bagasi dari pesawat sesuai dengan nomor bagasi (*baggage tag*), dengan tetap memperhatikan prosedur keselamatan.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan On the Job Training, dapat disimpulkan bahwa permasalahan penumpang no-show di gate masih sering terjadi dalam operasional harian penerbangan, yang umumnya disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan penumpang dalam mematuhi jadwal dan prosedur keberangkatan. Kondisi ini berpotensi mengganggu kelancaran proses boarding dan berdampak pada keterlambatan penerbangan. Meskipun demikian, seluruh petugas terkait di lapangan telah menjalankan prosedur penanganan secara profesional dan terkoordinasi. Penanganan dilakukan melalui serangkaian tahapan, mulai dari pengecekan status penumpang, pemanggilan ulang melalui sistem public address, pelaporan kepada SQC dan loadmaster, hingga pelaksanaan offload bagasi apabila penumpang tetap tidak hadir. Seluruh proses tersebut dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip keselamatan dan ketepatan waktu, serta didukung oleh koordinasi lintas unit yang baik antara petugas CS, gate, dan airside. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan tetap ada, solusi operasional yang diterapkan di lapangan telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar yang berlaku.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training* Secara Keseluruhan

Secara umum, pelaksanaan OJT di PT Citilink Indonesia memberikan banyak manfaat bagi taruna dalam memahami alur operasional penerbangan secara nyata. Taruna dapat terlibat langsung dalam berbagai aktivitas di unit kerja seperti pasasi, *ground handling*, *flight operation officer* (FOO), serta pelayanan pelanggan. Melalui kegiatan ini, taruna memperoleh pemahaman tentang koordinasi lintas unit, penerapan prosedur keamanan, penanganan permasalahan lapangan, serta pentingnya komunikasi dan kecepatan dalam mengambil keputusan operasional. OJT juga menjadi ajang penting untuk mengasah keterampilan teknis dan *soft skills* yang dibutuhkan dalam dunia kerja sesungguhnya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab 4

Dari permasalahan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk PT. Citilink Indonesia untuk meningkatkan operasional yang ada demi menunjang pelayanan yang prima terhadap penumpang jasa pengguna maskapai maupun bandar udara, namun tidak lupa berpatokan dengan regulasi yang telah diterbitkan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat menjadikan kesempurnaan untuk laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT Keseluruhan

Pelaksanaan OJT selama dua bulan sudah memberikan banyak pengalaman berharga bagi taruna, namun alangkah lebih baik apabila waktu pelaksanaan diperpanjang agar taruna memiliki kesempatan lebih untuk memahami tugas-tugas di setiap unit secara menyeluruh dan terlibat lebih aktif dalam penyelesaian masalah operasional. Selain itu, sebelum OJT dimulai, perlu diberikan pembekalan khusus berupa pelatihan singkat atau simulasi kerja sesuai unit penempatan agar taruna dapat lebih siap dalam menjalankan tugas. Prodi juga disarankan untuk menjalin kerja sama yang lebih luas dengan maskapai atau unit kerja terkait, agar cakupan pembelajaran dan penempatan OJT bisa lebih bervariasi dan menyesuaikan dengan kebutuhan industri terkini.

DAFTAR PUSTAKA

CITILINKPEDIA. (2025). From CITILINK:

<https://www.citilink.co.id/citilinkpedia/index>

IATA. (2025, Juni). *IATA Security Department - Hold Baggage Reconciliation.*

From

IATA:

<https://www.iata.org/contentassets/1998554ac6624b97a2de8418938eaade/2025-hold-baggage-reconciliation-june2025.pdf>

ICAO. (n.d.). *Annex 17 : Security.* From ICAO:

www.icao.int/security/sfp/pages/annex17.aspx

SEJARAH CITILINK. (2025). From CITILINK:

<https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>

TENTANG CITILINK. (2025). From CITILINK: <https://www.citilink.co.id/about-citilink>

Triwijanarko, R. (2015). *Transportation and Logistics : Arti Warna Hijau dalam*

Logo Citilink. From Marketeers: <https://www.marketeers.com/arti-warna-hijau-dalam-logo-citilink/>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kegiatan Selama *On the Job Training* (OJT)



Membantu Mengarahkan Penumpang



Briefing Pilot Sebelum Penerbangan



Mengawasi dan Mengontrol Operasional di *Airside*



Sharing Session



21 Jun 2025 08.58.50
Pajang
Benda
Tangerang City
Banten

Mengawasi dan Mengontrol Operasional di *Landside*



20 Mei 2025 01.06.08
Pajang
Kecamatan Benda
Kota Tangerang
Banten

Customer Service