

**ANALISIS BEBAN KERJA FOO CITILINK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

ANGGID PUTRI PRATITIS

NIT. 30622079

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**ANALISIS BEBAN KERJA FOO CITILINK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

ANGGID PUTRI PRATITIS
NIT. 30622079

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS BEBAN KERJA FOO CITILINK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Oleh :

ANGGID PUTRI PRATITIS
NIT. 30622079

Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportas Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh :

Supervisor



Putu Candra Wirawan
NIK. 301808

Dosen Pembimbing



Ittabiana Nabawiyati, A.Md.
NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,

Station Manager

PT. Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



Isfandi Ibrahim
NIK. 301124

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT).

Tim Penguji :

Ketua



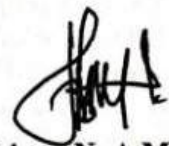
Isfandi Ibrahim
NIK. 301124

Sekretaris



Putu Candra Wirawan
NIK. 301808

Anggota



Ittabiana N. A.Md.
NIP. 19991027 202112 2
001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) yang berjudul “Analisis Beban Kerja FOO Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya” dengan lancar tanpa halangan apapun.

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kesempatan dimana para Taruna/i dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Adapun tujuan dari penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini yaitu sebagai syarat kelulusan Taruna/i program studi D-III Manajemen Transportasi Udara pada semester VI (enam), sekaligus sebagai bukti tanggung jawab atas pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo.

Pada kesempatan ini, tak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan aktif maupun pasif dalam pelaksanaan hingga proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, antara lain:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugrah-Nya.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi doa dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Isfandi Ibrahim selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
6. Ibu Ittabiana Nabawiyati, A.Md., selaku dosen pembimbing penulisan laporan *On The Job Training* (OJT).
7. Bapak Putu Candra Wirawan selaku Manager Service PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sekaligus Supervisor dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).
8. Seluruh pihak PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
9. Rekan-rekan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Penulis menyadari bahwa Laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari pembaca. Akhir kata penulis berharap Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberi manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Surabaya, 30 Juni 2025

Penulis



Anggid Putri Pratitis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Manfaat	3
1.3.1 Manfaat Bagi Taruna	3
1.3.2 Manfaat Bagi Instansi / Perusahaan Lokasi OJT	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	4
1.4.1 Tempat <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.4.2 Jadwal Kegiatan	4
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	6
2.1 Sejarah Singkat	6
2.1.1 PT Citilink Indonesia	6
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda	7
2.1.3 Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia	9
2.2 Visi dan Misi	10
2.2.1 Visi	10
2.2.2 Misi	10
2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan	10
2.3.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum	10
2.3.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus	10
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	11
2.5 Kegiatan dan Bidang Usaha	13
BAB 3 TINJAUAN TEORI	15
3.1 Pengertian Beban Kerja	15
3.2 Jenis-Jenis Beban Kerja	15
3.3 Pengertian <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	15
3.4 Peran FOO di Maskapai	16
3.5 Pengukuran Beban Kerja	17
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	18
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	18
4.2 Jadwal Pelaksanaan	23
4.3 Analisis Permasalahan	25
4.4 Penyelesaian Masalah	29
BAB 5 PENUTUP	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	34

DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jadwal Pelaksanaan OJT	5
Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	12
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Surabaya	13
Gambar 4.1 <i>Check-in Counter</i> Citilink	19
Gambar 4. 2 <i>Boarding Gate</i>	20
Gambar 4. 3 Proses di <i>Lost and Left</i>	21
Gambar 4.4 Kanto Flop Citilink	21
Gambar 4.5 Proses di Gudang <i>Cargo</i> Citilink	22
Gambar 4.6 <i>Payload</i> Harian Citilink (27/06/2025)	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Uraian Kegiatan Harian.....	23
Tabel 4.2 Rekap Jadwal FOO Bulan Juni 2025.....	26
Tabel 4.3 Contoh Penetapan Sistem <i>On Call</i> Mingguan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. UU RI No 1 Tahun 2009	37
Lampiran 2. CASR Part 121	38
Lampiran 3. FOOGaP.....	39
Lampiran 4. Jadwal FOO Citilink.....	40
Lampiran 5. Dokumentasi Pelaksanaan OJT	41
Lampiran 6. Form Penilaian <i>On the Job Training</i> (OJT)	44

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar Udara Internasional Juanda merupakan salah satu bandara utama yang berlokasi di Surabaya, Jawa Timur, dan tercatat sebagai bandara tersibuk ketiga di Indonesia. Bandara ini menjadi pintu masuk strategis untuk wilayah Jawa Timur, baik melalui penerbangan domestik maupun internasional. Pengelolaan bandara ini berada di bawah PT Angkasa Pura I dan menerapkan sistem *enclave civil*, yaitu pengelolaan sipil pada wilayah militer dalam kondisi damai. Meskipun terletak dalam kawasan militer Lanudal Juanda, operasional bandar udara tetap mengikuti ketentuan regulasi penerbangan sipil.

Pesatnya pertumbuhan industri penerbangan nasional membawa tantangan tersendiri, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan di Bandar Udara Internasional Juanda merupakan salah satu bandar udara yang mengalami lonjakan jumlah penumpang dari tahun ke tahun. Kondisi ini tentunya memberikan dampak positif, namun juga menuntut peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan agar mampu memenuhi ekspektasi para pengguna jasa.

Di tengah persaingan global yang semakin kompleks, termasuk di sektor penerbangan, diperlukan kesiapan sumber daya manusia yang unggul. Salah satu bentuk kesiapan tersebut diwujudkan melalui program *On the Job Training* (OJT), yaitu kegiatan praktik kerja lapangan yang menjadi bagian dari kurikulum pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Program OJT pada jenjang Diploma III Manajemen Transportasi Udara dirancang sebagai media penerapan teori dan praktik yang telah diperoleh selama perkuliahan.

On the Job Training (OJT) merupakan bentuk pelatihan langsung di lapangan yang bertujuan membentuk taruna agar memiliki kompetensi profesional dan keterampilan teknis sesuai dengan bidang studi yang dipelajari. Pelaksanaan OJT dilakukan di beberapa bandar udara yang telah ditentukan sebagai lokasi praktik resmi. Sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik, para Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan ke-8 melaksanakan OJT II di empat unit kerja yang telah ditentukan, diantaranya:

1. Pasasi-Ground Handling meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate*
2. FLOP/ *Flight Operation Officer* (FOO)
3. Cargo
4. *Lost and Left* (LL)

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025 di unit FLOP/*Flight Operation Officer* (FOO) Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis mengamati secara langsung aktivitas dan tanggung jawab FOO dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan. Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan beberapa kondisi di lapangan yang tidak sesuai dengan idealnya proses kerja FOO. Salah satu yang paling mencolok adalah jumlah personel yang bertugas dalam satu *shift* hanya satu orang, padahal terdapat beberapa penerbangan yang waktu keberangkatannya sangat berdekatan. Hal ini menyebabkan FOO harus bekerja di bawah tekanan waktu, dengan beban kerja yang tinggi dalam menyiapkan dokumen penerbangan dan melaksanakan *briefing* kepada pilot.

Kondisi ini diperburuk oleh kendala teknis, seperti lambatnya sistem komputer yang digunakan dalam menyusun dokumen. Penulis bahkan sempat diminta untuk membantu menyiapkan dokumen *pra-briefing* karena FOO harus segera melayani penerbangan berikutnya. Situasi ini menunjukkan bahwa beban kerja FOO tidak hanya tinggi secara administratif, tetapi juga menuntut fisik dan mental dalam waktu yang bersamaan.

Permasalahan tersebut mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah personel, sarana pendukung, dan volume pekerjaan yang harus ditangani. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menimbulkan kelelahan kerja, kesalahan dalam penyusunan dokumen, dan bahkan mengganggu keselamatan operasional. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk melakukan analisis beban kerja FOO Citilink guna mengetahui sejauh mana tekanan kerja yang dirasakan oleh personel dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Analisis ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada FOO yang bersangkutan sebagai bentuk evaluasi kondisi kerja di lapangan. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di unit FOO, penulis menyusun laporan dengan judul: **“Analisis Beban Kerja FOO Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”**. FOO

sebagai bagian penting dalam sistem operasional penerbangan memegang tanggung jawab besar dalam memastikan keselamatan dan ketepatan penerbangan. Oleh karena itu, analisis terhadap beban kerja FOO menjadi penting sebagai dasar untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas operasional maskapai secara keseluruhan.

1.2 Tujuan

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

1. Agar terwujud sebagai lulusan taruna yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional
2. Agar taruna dapat memahami dan melakukan secara langsung praktik di dunia kerja.
3. Agar taruna menerapkan segala ilmu yang didapatkan selama di kampus pada saat *On the Job Training* (OJT).
4. Melatih kemampuan budaya kerja taruna di ruang lingkup pekerjaan dengan terciptanya kerjasama serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
5. Menciptakan taruna yang mempunyai kemampuan berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan *On the Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir).

1.3 Manfaat

1.3.1. Manfaat Bagi Taruna

1. Mengetahui atau memahami aktivitas nyata pekerjaan di tempat OJT.
2. Mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Memahami secara langsung penggunaan dan peranan teknologi terapan di lokasi OJT.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

1.3.2. Manfaat Bagi Instansi / Perusahaan Lokasi OJT

1. Mempererat hubungan di bidang pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan Politeknik Penerbangan Surabaya.

- Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On the Job Training*, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia.
- Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang dihasilkan dari potensi kerja peserta *On the Job Training* itu sendiri.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

1.4.1. Tempat *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) II bagi Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan ke-8 dilangsungkan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang berlokasi di Jalan Ir. H. Juanda, Semabung, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, dengan kode pos 61253.

1.4.2. Jadwal Kegiatan

On the Job Training (OJT) dilaksanakan selama dua bulan, terhitung sejak tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025, bertempat di PT. Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kegiatan OJT ini dijalankan dengan sistem kerja bergiliran (*shift*) dengan ketentuan sebagai berikut:

Duty : 4 hari *duty on*, 2 hari *duty off*

Pagi : 05.00 – 13.00

Siang : 13.00 – Last Flight (21.00 – 23.00)

Office Hours : 08.00 – 17.00

Eff. 29 Mei 2024						
NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT
			28	29	30	31
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO	S CGO	S CGO	S CGO
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	P CGO	P CGO	P CGO
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	OFF	S LL	S LL	P LL
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	S CIC	S CIC	OFF	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	OFF	P LL	P LL	S LL
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P LL	P LL	S LL	S LL
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	S FLOP	S FLOP	OFF	P FLOP
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF

EFF. 3 Juni 2025 (Rev 1)																	
NO	NAME	POSITION	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	ABDURRAHMAN HARTIS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF		S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	
2	ARDANSYAH IMANSYAH GOLBY	OJT	S CGO	OFF		P CGO	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF
3	ELKUS DAYAGE	OJT	OFF	P CIC		OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO
4	HENGKI ARYANTO	OJT	P CIC	S CIC		S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	S CGO
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	P CGO	OH CGO		OFF	P CGO	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF
6	ANGGO PUTRI PRATIS	OJT	OFF	OFF		P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P LL
7	EROWANA PINDA RAMADHANI	OJT	P GATE	S GATE		OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGP	OFF
8	FORTUNATA DOS RES PINTO	OJT	S LL	OFF		P LL	P FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	OFF	OFF		S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	
10	HAYGA SOPA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP		OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	P LL	P LL	JAM 10.00	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP
12	MAHATANTIMUTHA DEVI	OJT	OFF	P GATE		OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	P GATE	OH GATE	STATION	S GATE	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC

EFF. 21 Juni 2025																	
NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
			16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	ABDURRAHMAN HARTIS RUSWANDI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP
2	ARDANSYAH IMANSYAH GOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO
3	ELKUS DAYAGE	OJT	P CGO	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P LL	S LL	OFF
4	HENGKI ARYANTO	OJT	S CGO	OFF	OFF		SANIT		S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL
6	ANGGO PUTRI PRATIS	OJT	OH LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH FLOP	S FLOP	S FLOP
7	EROWANA PINDA RAMADHANI	OJT	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC
8	FORTUNATA DOS RES PINTO	OJT	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	OFF	OFF	P CIC	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO
10	HAYGA SOPA WULANDARI	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S FLOP	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CIC	OFF	OFF
12	MAHATANTIMUTHA DEVI	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF

Gambar 1.1 Jadwal Pelaksanaan OJT

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*) yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Maskapai ini awalnya dibentuk sebagai unit strategis bisnis (*Strategic Business Unit/SBU*) dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan mulai beroperasi pada tahun 2001. Tujuan pembentukannya adalah untuk menangkap segmen pasar penerbangan berbiaya rendah yang saat itu mulai tumbuh di Indonesia (Haryantini, 2018). Pada tahap awal operasinya, Citilink hanya melayani rute domestik jarak pendek dan masih menggunakan *Air Operator Certificate* (AOC) serta nomor penerbangan milik induk perusahaannya, Garuda Indonesia.

Restrukturisasi besar-besaran yang dilakukan Garuda Indonesia pada tahun 2011 menjadi momentum penting dalam transformasi Citilink. Pada tahun tersebut, Citilink dipersiapkan menjadi entitas bisnis mandiri yang tidak lagi beroperasi di bawah lisensi Garuda. Proses pemisahan ini berlangsung hingga pertengahan 2012, dan pada tanggal 30 Juli 2012, Citilink resmi memperoleh AOC 121-046 dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dan beroperasi sebagai maskapai independen dengan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, serta *call sign* “*Supergreen*” (Citilink, 2024).

Setelah resmi menjadi entitas mandiri, Citilink mulai memperluas jaringan rutanya dengan konsep sistem penerbangan dari kota ke kota (*point-to-point service*). Bandara penghubung utama yang digunakan adalah Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya, dengan dukungan operasi dari Jakarta. Citilink juga melakukan ekspansi armada secara agresif. Pada awal operasional mandirinya, Citilink mengoperasikan 17 pesawat, dan hingga tahun 2024 telah memiliki 61 unit pesawat yang terdiri dari 2 unit Airbus A330-900 NEO, 51 unit Airbus A320-200 NEO, 7 unit ATR 72-600, dan 1 unit Boeing 737-500 Freighter (Citilink, 2024).

Dalam perjalanannya, Citilink juga mengalami perkembangan signifikan dalam hal jangkauan rute dan pelayanan. Hingga tahun 2024, Citilink melayani

lebih dari 86 rute ke lebih dari 50 destinasi domestik maupun internasional, termasuk kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Denpasar, Makassar, dan Medan, serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia. Maskapai ini tetap konsisten mengusung layanan berbiaya rendah yang mengutamakan keselamatan, kenyamanan, serta efisiensi penerbangan.

Citilink juga dikenal sebagai maskapai yang menerapkan standar protokol kesehatan yang ketat selama masa pandemi COVID-19. Protokol tersebut mencakup tahapan *pre-flight*, *in-flight*, hingga *post-flight*, yang semuanya mengacu pada kebijakan pemerintah demi menjamin keamanan seluruh penumpang. Komitmen terhadap keselamatan dan pelayanan ini menjadikan Citilink sebagai maskapai LCC pertama di Asia yang memperoleh sertifikasi “4-Star Low-Cost Airline” dari *Skytrax* pada tahun 2018 (Skytrax, 2018).

Citilink terus memantapkan visinya untuk menjadi maskapai penerbangan bertarif rendah terkemuka di kawasan regional Asia. Fokus bisnisnya tidak hanya pada efisiensi biaya, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi digital, serta perluasan jaringan rute. Dengan basis operasional yang kuat dan strategi bisnis yang adaptif, Citilink telah menjadi salah satu pemain utama di industri penerbangan Indonesia dan Asia Tenggara.

2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda mulai dibangun pada tahun 1959 dan diresmikan pada tanggal 12 Agustus 1964 oleh Presiden Pertama Republik Indonesia, Ir. Soekarno. Pada awal peresmian, bandara ini dikenal sebagai Pangkalan Udara TNI Angkatan Laut (Lanudal Juanda) dan berfungsi sebagai pangkalan militer utama yang juga melayani penerbangan sipil di wilayah Surabaya dan sekitarnya.

Sebelum pembangunan Bandar Udara Internasional Juanda, fasilitas penerbangan di Surabaya dipusatkan di Pangkalan Udara TNI-AL Moro Krembangan yang terletak di daerah Perak. Pangkalan tersebut digunakan baik untuk keperluan militer maupun penerbangan sipil yang pada saat itu masih mengandalkan armada pesawat Dakota. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan dan perkembangan penerbangan, Pangkalan Moro Krembangan dinilai sudah tidak

memenuhi persyaratan operasional, sehingga dibutuhkan pembangunan bandara baru yang lebih memadai (Wikipedia, 2024).

Selama periode 1964 hingga 1981, Bandar Udara Internasional Juanda dikelola sepenuhnya oleh TNI Angkatan Laut. Bandara ini berperan penting dalam mendukung operasi militer nasional, termasuk Operasi Dwikora dan Trikora yang bertujuan mempertahankan keutuhan wilayah Indonesia (Kumparan, 2020). Pada masa tersebut, penerbangan sipil juga mulai berkembang dan menambah kepadatan lalu lintas udara di bandar udara (Kumparan, 2020).

Melihat meningkatnya volume penerbangan sipil, pada 1 Januari 1981, pengelolaan bandar udara sipil dialihkan dari TNI AL ke Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Pengalihan ini bertujuan untuk memisahkan pengelolaan militer dan sipil agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Kemudian, pada tahun 1984, pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Tiga Menteri yaitu Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Menteri Perhubungan, serta Menteri Keuangan dengan nomor 855, 139, dan 677, yang menetapkan Bandar Udara Internasional Juanda sebagai bandar udara ekspor-impor.

Sejak 1 Januari 1985, pengelolaan Bandar Udara Internasional Juanda resmi diserahkan kepada Perum Angkasa Pura I, yang kemudian menjadi PT Angkasa Pura I (Persero). Di bawah manajemen baru ini, Bandar Udara Internasional Juanda mengalami perkembangan pesat. Penerbangan internasional mulai dilayani secara resmi pada tanggal 12 Desember 1987 dan Terminal Internasional pertama diresmikan pada tanggal 24 Desember 1990.

Sebagai respon terhadap pertumbuhan jumlah penumpang, pada 7 November 2006, Terminal Baru Domestik dibuka untuk meningkatkan kapasitas pelayanan hingga 8 juta penumpang per tahun. Kemudian, pada 14 Februari 2014, Terminal 2 mulai beroperasi untuk melayani penerbangan internasional dan maskapai berbiaya rendah, sehingga Bandara Juanda kini memiliki dua terminal modern (Venusrentcar, 2020).

Saat ini, Bandar Udara Internasional Juanda menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia, melayani penerbangan domestik dan internasional ke berbagai negara seperti Singapura, Malaysia, Arab Saudi, dan lainnya. Bandara ini

juga menjadi pintu gerbang utama Jawa Timur dan pusat kegiatan ekspor-impor di kawasan tersebut (G. N. F. Indonesia, 2021).

2.1.3 Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia

Logo suatu perusahaan berperan sebagai identitas atau wajah dari perusahaan tersebut. Salah satu cara perusahaan menyampaikan jenis layanan yang ditawarkan adalah melalui logo, yang juga berfungsi untuk membedakan diri dari perusahaan lain yang menyediakan layanan serupa. Selain itu, logo dirancang untuk mencerminkan nilai-nilai yang dijunjung oleh perusahaan. Hal ini juga diterapkan oleh Citilink Indonesia, yang memiliki logo bertuliskan “Citilink” dengan dominasi warna hijau, dipadukan dengan warna putih dan kuning.



Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia
(Sumber: citilink.co.id)

Perpaduan warna hijau, putih, dan kuning pada logo Citilink menciptakan kesan yang muda, menyenangkan, dan dinamis. Warna hijau mencerminkan komitmen serta visi dan misi Citilink untuk terus menghubungkan wilayah-wilayah di Indonesia. Gradasi hijau merepresentasikan citra merek yang membangun kepercayaan, sekaligus memberikan rasa aman dan nyaman. Selain itu, warna hijau khas Citilink juga melambangkan keramahan yang selalu menjadi bagian dari setiap layanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan semangat Citilink untuk terus menjalin kerja sama dalam memberikan pelayanan terbaik melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), cepat (*Prompt*), dan santun (*Polite*).

Warna hijau yang menjadi identitas khas Citilink mencerminkan semangat profesionalisme, inovasi berkelanjutan, serta upaya membangun kepercayaan melalui kepuasan pelanggan. Desain logo Citilink dirancang dengan filosofi yang kuat, mencerminkan budaya kerja serta visi dan misi perusahaan yang menjadi landasan dalam setiap pelayanannya. Warna korporat ini diharapkan mampu diterima oleh berbagai kalangan dan segmen masyarakat.

2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

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

2.2.2 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.

2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

2.3.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

1. Bertanggung jawab, menjaga dan menjalankan amanah yang dipercayakan dengan penuh integritas.
2. Profesional, senantiasa meningkatkan kemampuan dan pengetahuan untuk mencapai hasil terbaik.
3. Peduli dan inklusif, menghormati perbedaan serta menjalin hubungan yang saling mendukung.
4. Setia dan berdedikasi, mengutamakan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan pribadi.
5. Fleksibel dan inovatif, terbuka terhadap perubahan dan bersemangat dalam menciptakan pembaruan.
6. Bersinergi, membangun kerja sama yang kuat dan saling menguatkan untuk mencapai tujuan bersama.

2.3.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus

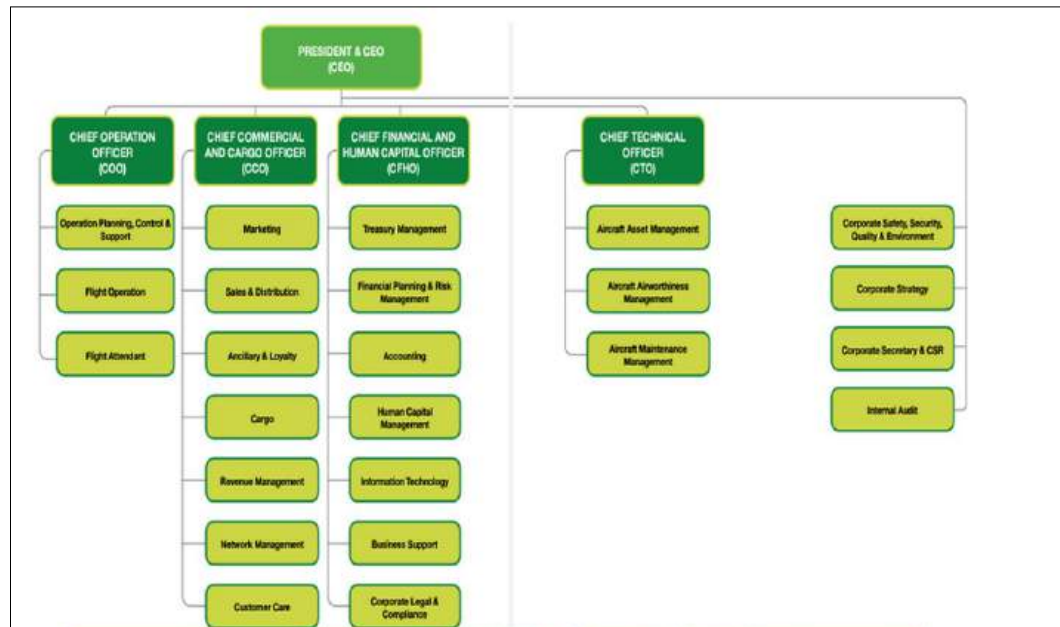
1. *Supergreeners* senantiasa menghadirkan pelayanan yang berkualitas, praktis, dan tanpa menyulitkan siapa pun.
2. Terbuka terhadap perubahan dan terus mendorong diri untuk menemukan inovasi demi kemajuan Citilink.
3. Berani bertindak dan mengambil keputusan secara bijak serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah.

4. *Supergreeners* bekerja dengan integritas, mematuhi aturan, menjaga kepercayaan, dan menjalankan tugas secara profesional sesuai prinsip etika bisnis.
5. Selalu menjunjung tinggi kolaborasi dan menghargai pentingnya kerja sama tim.
6. Berkomitmen untuk memberikan hasil kerja terbaik demi menjamin kualitas layanan bagi pelanggan.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

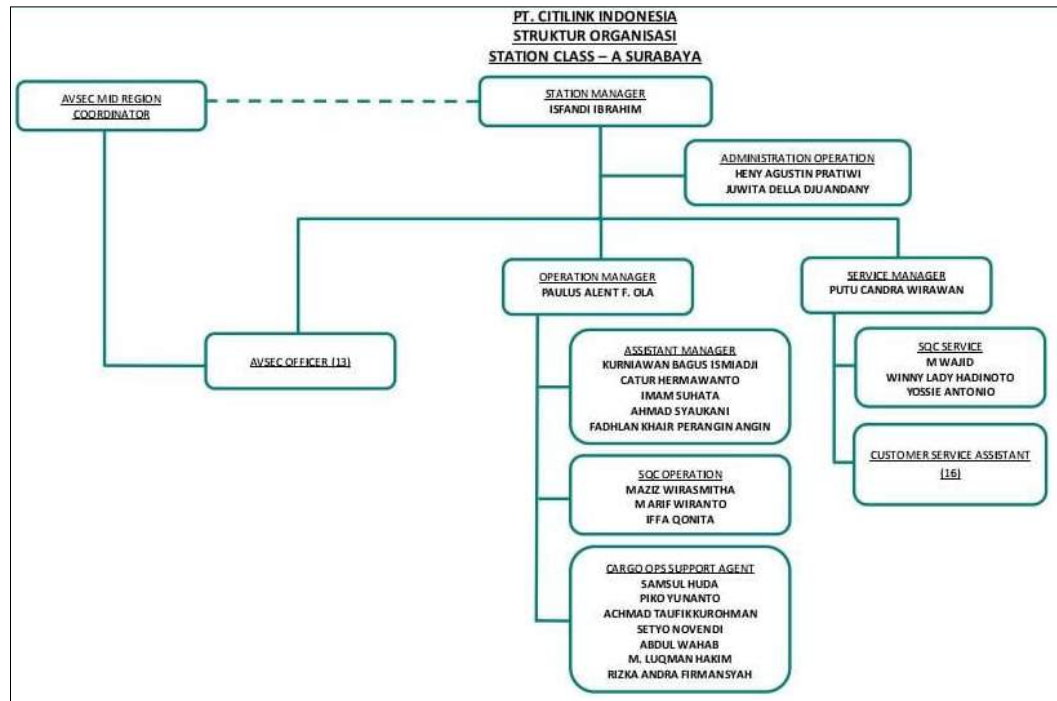
Struktur organisasi PT Citilink Indonesia disusun untuk mendukung kelancaran operasional dan pengelolaan perusahaan secara efisien. Berdasarkan Surat Keputusan Nomor CITILINK/JKTDZQG/SK-50025/1022 tanggal 10 Oktober 2022, struktur ini dipimpin oleh Presiden & CEO yang membawahi empat direktorat utama, yaitu:

1. *Chief Operation Officer* (COO): Bertanggung jawab atas perencanaan, operasional penerbangan, dan awak kabin.
2. *Chief Commercial and Cargo Officer* (CCO): Mengelola pemasaran, penjualan, layanan pelanggan, kargo, serta jaringan penerbangan.
3. *Chief Financial and Human Capital Officer* (CFHCO): Membidangi keuangan, SDM, TI, akuntansi, serta kepatuhan hukum.
4. *Chief Technical Officer* (CTO): Menangani aset pesawat, kelayakan udara, dan pemeliharaan pesawat.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia
(Sumber: citilink.co.id)

Adapun struktur organisasi PT Citilink Indonesia *Station Class A* – Surabaya disusun untuk mendukung kelancaran operasional di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Struktur ini dipimpin oleh *Station Manager*, yang membawahi beberapa unit kerja seperti *Operation Manager*, *Service Manager*, dan *Administration Operation*, serta didukung oleh unit-unit pendukung lainnya seperti *SOC Operation*, *SOC Service*, *AVSEC*, *Cargo Ops Support Agent*, dan *Customer Service Assistant*.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Surabaya
Sumber: Arsip PT Citilink Indonesia Juanda

2.5 Kegiatan dan Bidang Usaha

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

1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
3. Jasa penunjang operasional angkutan udara niaga.
4. Jasa layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun pihak ketiga.
5. Jasa layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
6. Jasa layanan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga.
7. Jasa penjualan paket wisata.

Terdapat juga Kegiatan Usaha Penunjang yaitu kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang terdapat di perusahaan Citilink.

Secara garis besar kegiatan usaha Citilink terdiri dari 3 (tiga) lini usaha utama, antara lain sebagai berikut:

1. Penerbangan Berjadwal

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap.

2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*)

Penerbangan tidak berjadwal memiliki waktu, rute, maupun kota kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

3. Lainnya/*Ancillary*

Jasa *ancillary* adalah yang bukan berasal dari tiket, yaitu jasa seperti kargo, *sales on board*, *excess baggage*, dan juga *advertising* baik di dalam kabin pesawat maupun pada badan luar pesawat. Pengembangan usaha yang diwujudkan melalui rencana penambahan jaringan rute dan frekuensi penerbangan yang dilayani mempertimbangkan kondisi lingkungan usaha, termasuk di dalamnya tingkat pertumbuhan permintaan dan juga kondisi persaingan, strategi usaha, ketersediaan armada, profitabilitas, izin rute dan ketersediaan infrastruktur itu sendiri.

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan total dari aktivitas atau tugas yang harus diselesaikan oleh seorang tenaga kerja dalam kurun waktu tertentu, baik secara fisik maupun mental. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau kelompok dalam kurun waktu tertentu berdasarkan volume kerja dan waktu kerja efektif.

Sementara itu, Tarwaka (2016) menjelaskan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi di mana pekerja menghadapi tuntutan tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik yang bersifat fisik, mental, maupun emosional. Beban kerja akan memengaruhi kapasitas kerja seseorang dan berdampak langsung terhadap produktivitas dan risiko kelelahan kerja.

3.2 Jenis-Jenis Beban Kerja

Menurut Tarwaka (Tarwaka, 2016), beban kerja dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis utama, yaitu:

1. Beban Kerja Fisik, yaitu beban yang timbul akibat aktivitas tubuh secara fisik seperti membawa, mendorong, menarik, atau bekerja dalam posisi statis.
2. Beban Kerja Mental, yaitu beban yang berhubungan dengan proses berpikir, konsentrasi, pengambilan keputusan, dan kewaspadaan terhadap berbagai informasi.
3. Beban Kerja Psikososial/Emosional, yaitu beban yang berkaitan dengan tekanan atau stres karena lingkungan sosial kerja, tekanan waktu, konflik peran, dan hubungan interpersonal.

3.3 Pengertian *Flight Operation Officer* (FOO)

Menurut *Annex 6 Volume I (International Commercial Air Transport – Aeroplanes)* yang diterbitkan oleh *International Civil Aviation Organization* (ICAO), menyatakan “*A flight operations officer/flight dispatcher is responsible for assisting the pilot-in-command in flight preparation and providing necessary*

information for the safe operation of the flight”, yang memiliki arti seorang petugas operasi penerbangan (FOO)/dispatcher bertanggung jawab untuk membantu pilot yang bertugas dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang diperlukan demi keselamatan operasional penerbangan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 121 (CASR 121) – Operasi Penerbangan Niaga Berjadwal, *Subpart N – Flight Operations Officers*, menjelaskan bahwa setiap operator wajib memiliki FOO yang bertugas melaksanakan perencanaan, pengawasan, dan pemberian informasi penerbangan kepada pilot.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Flight Operation Officer* (FOO) merupakan personel penting dalam operasional penerbangan yang memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan dan kelancaran penerbangan. FOO tidak hanya bertugas membantu pilot dalam perencanaan penerbangan, tetapi juga bertanggung jawab memberikan informasi yang akurat dan relevan, serta melakukan pengawasan terhadap kondisi operasional penerbangan. Keberadaan FOO diwajibkan oleh peraturan nasional dan internasional guna memastikan standar keselamatan penerbangan terpenuhi secara optimal.

3.4 Peran FOO di Maskapai

Dalam CASR Part 121.399 (*Civil Aviation Safety Regulations*), dijelaskan bahwa maskapai yang mengoperasikan penerbangan berjadwal wajib menunjuk FOO yang memiliki lisensi resmi dan menjalankan tanggung jawab operasional seperti perhitungan bahan bakar, pemantauan kondisi cuaca, dan analisis *payload*.

Hal serupa juga dijabarkan dalam *Annex 6* ICAO yang menetapkan bahwa FOO merupakan bagian dari sistem keselamatan penerbangan yang bertugas memberikan dukungan teknis kepada awak pesawat sebelum dan selama penerbangan, serta berwenang memberikan advis terkait rencana dan pelaksanaan penerbangan.

Selanjutnya, peran dan tanggung jawab *Flight Operations Officer* (FOO) juga diatur secara khusus dalam beberapa regulasi penerbangan sipil. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2015

tentang Program Keselamatan Penerbangan Sipil, khususnya pasal 48 ayat (1), disebutkan bahwa FOO adalah personel operasi penerbangan yang berperan dalam perencanaan dan pengendalian operasional penerbangan serta memiliki kewenangan operasional bersama dengan *pilot-in-command*. Selanjutnya pada pasal 48 ayat (2) menjelaskan bahwa FOO bertanggung jawab untuk memastikan kelaikan operasi sebelum penerbangan dilaksanakan, termasuk memastikan bahwa cuaca, rute penerbangan, dan kapasitas bandara sesuai dengan standar keselamatan.

3.5 Pengukuran Beban Kerja

Pengukuran beban kerja dapat dilakukan melalui pendekatan objektif maupun subjektif. Pendekatan objektif biasanya menggunakan data kuantitatif seperti waktu kerja, jumlah tugas, dan produktivitas, sementara pendekatan subjektif menggunakan persepsi pekerja atas beban kerja yang mereka rasakan (Tarwaka, 2016).

Dalam laporan ini, pengukuran beban kerja dilakukan secara subjektif melalui kuesioner yang disebarkan kepada *Flight Operations Officer* (FOO) Citilink di Bandara Juanda. Kuesioner disusun menggunakan skala *Likert* untuk mengukur persepsi FOO terhadap aspek-aspek penting dalam beban kerja, yaitu beban tugas, pengaturan kerja, dukungan fasilitas, koordinasi antardivisi, serta kondisi fisik dan mental saat bekerja.

Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan beban kerja secara lebih menyeluruh, termasuk dimensi non-fisik seperti tekanan waktu dan kejenuhan kerja, yang tidak selalu tampak secara kuantitatif.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Terdapat 5 unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) penulis selama kurang lebih dua bulan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kelima unit tersebut berkaitan dengan program studi yang sedang ditempuh yaitu Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Unit – unit yang dimaksud meliputi *Check-in Counter (CIC)*, *Boarding Gate*, *Left Luggage (LL)*, *Flight Operations Post (FLOP)*, dan *Cargo* . Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

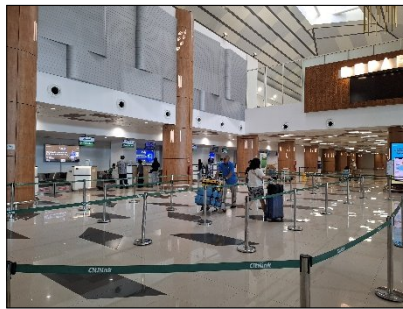
1. Check-in Counter (CIC)

Dalam proses pelayanan penumpang di *Check-in Counter*, Citilink menjalin kerja sama dengan pihak ketiga, yaitu Gapura Indonesia, sebagai penyedia layanan penanganan penumpang. Sementara itu, dari internal Citilink, terdapat petugas *Customer Services Assistance (CSA)* yang bertanggung jawab untuk membantu serta mengawasi jalannya proses *check-in*.

Pada tahap ini, petugas bertugas melayani penumpang yang datang untuk melapor sebelum melakukan penerbangan. Proses pelaporan mencakup verifikasi identitas penumpang, pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat, serta pemenuhan permintaan khusus seperti kursi roda atau makanan khusus (*special meal*). Selain itu, dilakukan juga pencatatan bagasi yang akan dimuat ke dalam gerobak untuk selanjutnya dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (*loading*). Setiap penumpang berhak mendapatkan jatah bagasi gratis seberat 15 kg.

Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* dan memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Apabila berat bagasi melebihi batas bagasi gratis yang ditentukan, penumpang diwajibkan membayar biaya kelebihan berat sesuai ketentuan yang berlaku pada masing-masing maskapai. Sementara itu, untuk barang bawaan yang dibawa ke dalam kabin (*hand carry*), beratnya tidak boleh melebihi 7 kg dan harus sesuai dengan ukuran atau volume yang telah ditetapkan.

Apabila penumpang membawa barang yang tergolong sebagai *dangerous goods*, seperti benda berbahan logam, tabung gas, dan sejenisnya, maka barang tersebut wajib dilaporkan untuk diperiksa lebih lanjut apakah diperbolehkan dibawa dalam penerbangan atau tidak. Penanganan terhadap *dangerous goods* dilakukan oleh petugas keamanan penerbangan (AVSEC), dan jika barang tersebut diizinkan terbang, akan dibuatkan dokumen resmi yang disebut NOTOC (*Notification to Captain*).



Gambar 4.1 Check-in Counter Citilink
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

2. Boarding Gate

Pada departemen ini, petugas pasasi bertanggung jawab mencatat data penumpang yang akan melakukan penerbangan atau memasuki pesawat. Di area *boarding gate*, dilakukan pemeriksaan ulang identitas penumpang dengan mencocokkannya pada nama yang tertera di *boarding pass*. Proses ini bertujuan untuk melakukan *profiling* serta memastikan kesesuaian identitas, sehingga dapat mencegah masuknya penumpang yang tidak memiliki tiket atau menggunakan tiket yang salah.

Setelah proses *profiling* selesai, petugas akan mengatur penumpang untuk naik ke pesawat dan menghitung jumlah penumpang dengan cara merobek bagian bawah *boarding pass* atau mencatat urutan (*sequence*) yang kemudian diinput ke dalam sistem. Data ini disesuaikan dengan jumlah penumpang yang tercatat saat *check-in* untuk mencegah terjadinya kelebihan atau kekurangan penumpang yang tidak terdeteksi, serta untuk memantau total penumpang dalam penerbangan tersebut.

Selain itu, unit ini juga bertugas melakukan *sweeping baggage*, membantu penumpang pengguna kursi roda baik saat masuk maupun keluar dari pesawat, serta mengarahkan penumpang menuju pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.



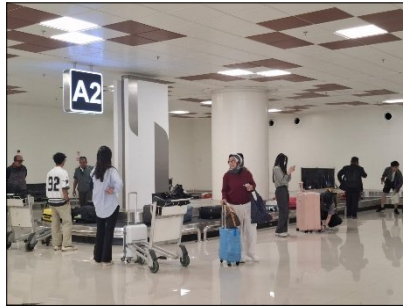
Gambar 4. 2 Boarding Gate
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

3. Lost and Left (LL)

Pada unit *Lost and Left* atau yang biasanya disebut *Lost and Found*, petugas bertugas mencocokkan label bagasi pada barang penumpang dengan label klaim yang dipegang penumpang saat *check-in* di bandar udara asal. Pencocokan ini dilakukan untuk memastikan tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan bagasi. Jika terdapat kerusakan atau kehilangan bagasi, maka proses penanganan dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.

Untuk kerusakan atau kehilangan, penggantian barang dihitung berdasarkan berat bagasi, bukan berdasarkan nilai barang. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011, yang menyatakan bahwa kompensasi untuk bagasi tercatat adalah Rp 200.000 per kilogram, dengan maksimum Rp 4.000.000 per penumpang. Artinya, meskipun nilai barang lebih tinggi, kompensasi tetap diberikan berdasarkan perhitungan berat aktual bagasi yang hilang.

Penting untuk diketahui bahwa komplain terkait kerusakan atau kehilangan bagasi hanya dapat dilakukan selama penumpang masih berada di area *Lost and Found*. Apabila penumpang sudah meninggalkan area tersebut, maka klaim tidak dapat diproses atau diterima. Kebijakan ini diterapkan untuk memastikan validitas laporan serta mempermudah proses verifikasi dan dokumentasi langsung di tempat kejadian.



Gambar 4. 3 Proses di Lost and Left
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4. Flight Operations Post (FLOP)

Kantor FLOP (*Flight Operation*) adalah unit yang menangani operasional penerbangan secara teknis dan administratif, khususnya sebelum pesawat berangkat dan setelah mendarat. Di dalam kantor ini terdapat dua fungsi utama, yaitu *Flight Operation Officer* (FOO) dan petugas *tracking*.

Petugas FOO bertanggung jawab menyiapkan seluruh aspek teknis penerbangan. Tugasnya meliputi penyusunan *flight plan*, permintaan *slot time* keberangkatan dan kedatangan, analisis cuaca, perhitungan bahan bakar, serta melakukan *briefing* kepada pilot sebelum pesawat terbang. FOO juga berperan penting dalam memastikan seluruh informasi operasional disampaikan dengan tepat kepada awak pesawat untuk menjamin keselamatan dan kelancaran penerbangan.

Sementara itu, petugas *tracking* bertugas mengatur dan memantau *rolling* jadwal kru, khususnya untuk maskapai seperti Citilink. Petugas ini memastikan bahwa rotasi kru (pilot dan pramugari) dilakukan sesuai dengan jadwal, waktu istirahat, dan ketentuan jam terbang yang berlaku agar operasional tetap efisien dan sesuai dengan regulasi.



Gambar 4.4 Kanto Flop Citilink
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

5. Cargo

Kantor *Cargo* Citilink berperan dalam pengelolaan pengiriman dan penerimaan barang melalui jalur udara. Pegawai di kantor ini bertugas memantau seluruh proses pergerakan kargo, mulai dari tahap penerimaan hingga pengiriman. Proses dimulai dari *warehouse* depan, tempat pengirim menyerahkan barang dan melakukan transaksi. Selanjutnya, barang dibawa ke *Regulated Agent* (RA) untuk menjalani pemeriksaan keamanan sesuai prosedur penerbangan.

Setelah lolos pemeriksaan, barang dipindahkan ke gudang *outgoing* untuk ditimbang oleh petugas *acceptance*. Hasil penimbangan menghasilkan dokumen BTB (Bukti Timbang Barang) sebagai bukti barang siap dikirim. Barang kemudian dikelompokkan berdasarkan tujuan, disiapkan untuk dinaikkan ke gerobak, dan dicek ulang oleh petugas *checker*. Daftar barang hasil *checklist* diserahkan kepada PIC untuk dibuatkan *manifest*, yang selanjutnya diberikan kepada pilot.

Perlu dicatat bahwa hingga saat ini Citilink belum mengizinkan pengiriman kargo kategori *Dangerous Goods* (DG). Jika ditemukan barang termasuk dalam kategori tersebut, maka barang akan dikembalikan (pulang) kepada pengirim sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi penerbangan.

Di sisi lain, gudang *incoming* menangani kargo yang datang dari kota lain. Setelah pesawat mendarat, barang diturunkan, diperiksa, dan dicocokkan dengan *manifest* kedatangan. Barang kemudian dikelompokkan berdasarkan nama penerima, dan dapat diambil dengan menunjukkan identitas serta dokumen pendukung. Proses ini memastikan pengelolaan kargo berjalan tertib dan efisien.



Gambar 4.5 Proses di Gudang Cargo Citilink
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.2 Jadwal Pelaksanaan

Tabel 4.1 Uraian Kegiatan Harian

No.	Tanggal	Unit	Uraian Kegiatan
1	06/05/2025 s/d 26/05/2025	-	Pengurusan PAS Bandara.
2	27/05.2025	All	Pengenalan terkait unit kerja.
3	28/05/2025	FLOP (Pagi)	Diperkenalkan dengan sistem yang digunakan oleh FOO dalam menjalankan tugasnya.
4	29/05/2025	FLOP (Pagi)	Belajar menggunakan sistem untuk menentukan <i>slot time</i> , mengirim pesan <i>change A/C</i> ke tower.
5	30/05/2025	FLOP (Siang)	Belajar membuat <i>payload flight</i> untuk hari besok.
6	31/05/2025	FLOP (Siang)	Mengikuti petugas FOO saat <i>briefing</i> kepada pilot di <i>cockpit</i> .
7	3/06/2025	Classroom: Basic Indoc	Pengarahan, pengenalan tugas, dan fungsi <i>stakeholder</i> di Citilink, dll.
8	4/06/2025	FLOP (Pagi)	Prakter menggunakan sistem <i>efpl</i> , <i>aims</i> , <i>cronos</i> , dan membuat <i>payload flight</i> untuk hari besok.
9	5/06/2025	FLOP (Siang)	Belajar memantau suatu pesawat yang akan <i>landing</i> , dan menganalisis apakah

			<i>slot</i> yang diberikan dapat tepat, jika tidak tepat maka diajukan perubahan <i>slot</i> , <i>slot</i> tersebut dapat diajukan atau bahkan dimundurkan.
10	6/06/2025	FLOP (Siang)	Praktek memantau pesawat yang akan landing serta <i>slot</i> nya, dan menyiapkan dokumen <i>briefing</i> untuk FOO.
11	9/06/2025	CARGO (OH)	Diperkenalkan dengan lingkungan sekitar <i>cargo</i> yang meliputi gudang <i>cargo outgoing</i> dan <i>incoming</i> .
12	10/06/2025	CARGO (OH)	Mengikuti petugas <i>cargo</i> Citilink dalam menjalankan tugas yaitu memantau pergerakan di gudang <i>outgoing</i> .
13	11/06/2025	CARGO (OH)	Mengikuti petugas <i>cargo</i> Citilink dalam menjalankan tugas yaitu memantau proses <i>loading</i> dan <i>unloading cargo</i> .
14	12/06/2025	CARGO (Siang)	Mengikuti petugas <i>cargo</i> Citilink dalam menjalankan tugas yaitu memantau proses <i>loading</i> dan <i>unloading cargo</i> .
15	15/06/2025	LL (Pagi)	Diperkenalkan hal-hal apa saja yang dilayani oleh “ <i>Bagage Service</i> ” selain bagasi penumpang.
16	16/06/2025	LL (OH)	Belajar mengecek kesesuaian bagasi yang diambil penumpang dengan bukti tag bagasi yang dimilikinya.
17	17/06/2025	LL (Pagi)	Belajar menangani <i>case</i> , yaitu bagasi penumpang tertukar dengan penumpang yang lain.
18	18/06/2025	LL (Siang)	Belajar menangani <i>case</i> , yaitu bagasi penumpang tertukar dengan penumpang yang lain.
19	21/06/2025	CIC (Pagi)	Mengarahkan penumpang untuk

			mengantre dalam melakukan <i>check-in</i> maupun <i>drop</i> bagasi.
20	22/06/2025	CIC (Siang)	Membantu penumpang melakukan <i>check-in online</i> apabila tidak ada bagasi yang <i>didrop</i> .
21	23/06/2025	CIC (Siang)	Membantu penumpang yang termasuk dalam prioritas untuk dapat didahulukan dalam <i>drop</i> bagasi maupun <i>check-in</i> .
22	24/06/2025	CIC (Siang)	Mengarahkan penumpang untuk mengantre dalam melakukan <i>check-in</i> maupun <i>drop</i> bagasi.
23	27/06/2025	CIC (Pagi)	Membantu penumpang melakukan <i>check-in online</i> apabila tidak ada bagasi yang <i>didrop</i> .
24	28/06/2025	FLOP (OH)	Mengikuti petugas FOO saat <i>briefing</i> kepada pilot di <i>cockpit</i> .
25	29/06/2025	FLOP (Siang)	Prakter menggunakan sistem <i>efpl</i> , <i>aims</i> , <i>cronos</i> , dan membuat <i>payload flight</i> untuk hari besok.
26	30/06/2025	FLOP (Siang)	Praktek memantau suatu pesawat yang akan <i>landing</i> , dan menganalisis apakah <i>slot</i> yang diberikan dapat tepat, jika tidak tepat maka diajukan perubahan <i>slot</i> , <i>slot</i> tersebut dapat diajukan atau bahkan dimundurkan.

4.3 Analisis Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di unit *Flight Operations Post* (FLOP) PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda, penulis melakukan pengamatan terhadap aktivitas kerja *Flight Operation Officer* (FOO) dalam mendukung operasional penerbangan. Dari hasil pengamatan tersebut, ditemukan adanya beban kerja yang tinggi, terutama pada saat jam-jam sibuk, yang

diduga disebabkan oleh ketidakseimbangan antara volume penerbangan yang harus ditangani dengan jumlah personel FOO yang tersedia per *shift*.

Untuk meninjau permasalahan tersebut secara objektif, penulis menggunakan data sekunder berupa jadwal kerja FOO bulan Juni 2025 dan beberapa data *payload* harian Citilink.

Tabel 4.2 Rekap Jadwal FOO Bulan Juni 2025

Tanggal	FOO1	FOO2	FOO3
1	P	X	S
2	S	X	P
3	S	P	X
4	X	P	S
5	X	S	P
6	S	P	P
7	S	X	P
8	S	X	P
9	S	S	X
10	P	S	X
11	P	S	P
12	X	P	S
13	X	P	S
14	P	X	S
15	P	S	X
16	P	P	S
17	S	P	P
18	S	X	X
19	P	X	S
20	X	P	S
21	X	P	S
22	S	S	P
23	S	X	P

24	P	S	X
25	P	S	X
26	P	P	S
27	P	X	S
28	X	S	P
29	X	S	P
30	S	P	X

Sumber: Arsip Data FOO Citilink, 2025

Keterangan:

P = *Shift Pagi* (03.00 – 13.00) ; S = *Shift Siang* (12.00 – *Last Flight*) ; X = *Libur*

The image shows a detailed flight schedule for Citilink on June 27, 2025. The table includes columns for flight number, origin, destination, departure time, arrival time, aircraft type, and crew members. The schedule is organized by flight number and includes various flight details such as flight status, aircraft type, and crew assignments. The table is color-coded with red and blue headers, and the Citilink logo is prominently displayed at the top.

Gambar 4.6 *Payload* Harian Citilink (27/06/2025)

Sumber: Arsip Data FOO Citilink, 2025

Berdasarkan jadwal kerja FOO bulan Juni 2025, diketahui bahwa dalam setiap *shift*—baik pagi (03.00–13.00) maupun siang (13.00–*last flight*)—hanya terdapat satu orang FOO yang bertugas. Sebagai contoh, pada 27 Juni 2025, di mana FOO1 bertugas pagi dan FOO3 bertugas siang, tanpa adanya FOO cadangan pada hari tersebut. Sementara itu, berdasarkan data *payload* penerbangan Citilink pada tanggal yang sama, tercatat terdapat 21 penerbangan dalam satu hari. Beberapa diantaranya memiliki slot waktu keberangkatan yang sangat berdekatan, seperti QG9694 pukul 13:15 UTC, QG737 pukul 13:20 UTC, QG693 pukul 13:35 UTC,

dan QG 494 pukul 13:50 UTC. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa FOO harus menangani beban kerja yang cukup besar secara individu, baik dari jumlah penerbangan dalam satu *shift* maupun kedekatan waktu antar*flight*.

Berdasarkan temuan data sekunder tersebut, penulis mengidentifikasi dua permasalahan utama yang menyebabkan tingginya beban kerja FOO, yaitu kekurangan personel dalam satu *shift* dan lonjakan beban kerja pada waktu-waktu sibuk (*peak hour*).

1. Kekurangan Personel FOO dalam Satu Shift

Berdasarkan data sekunder berupa jadwal kerja FOO bulan Juni 2025, diketahui bahwa dalam setiap *shift*—baik pagi maupun siang—hanya terdapat satu orang FOO yang bertugas. Sebagaimana ditunjukkan pada tanggal 27 Juni 2025, FOO1 dijadwalkan bertugas pada *shift* pagi dan FOO3 pada *shift* siang, tanpa ada FOO cadangan yang *standby*. Dalam kondisi operasional yang melibatkan 21–24 penerbangan per hari, seperti yang tercatat dalam data *payload* tanggal 27 Juni, satu FOO harus menangani seluruh tanggung jawab, termasuk penyusunan *flight plan*, analisis cuaca, *briefing* kepada pilot, serta pemantauan pergerakan pesawat dan *update* operasional.

Situasi ini tidak sejalan dengan FOOGaP Bab 3.1.2, yang menekankan bahwa tugas FOO bersifat kompleks, menyangkut keselamatan penerbangan, dan idealnya dikerjakan secara tim agar akurasi dan efisiensi tetap terjaga. Hal ini juga diperkuat oleh CASR 121.399, yang mengatur bahwa operator penerbangan wajib menyediakan jumlah personel yang memadai guna menjamin keselamatan, efisiensi, dan kelancaran operasional penerbangan. Kekurangan personel berisiko menyebabkan keterlambatan penyusunan dokumen, kesalahan input data, serta menurunkan kualitas koordinasi antara FOO dan pihak lain seperti *dispatcher* dan awak pesawat.

2. Lonjakan Beban Kerja Saat Peak Hour

Permasalahan lain yang teridentifikasi dari data *payload* tanggal 27 Juni 2025 adalah terjadinya lonjakan beban kerja pada jam-jam sibuk (*peak hour*). Pada hari tersebut, terdapat beberapa penerbangan yang dijadwalkan dalam waktu yang sangat berdekatan, seperti QG9694 pukul 13.15 UTC, QG737 pukul 13.20 UTC, QG693 pukul 13.35 UTC, dan QG494 pukul 13.50 UTC. Dalam kurun waktu

kurang dari satu jam, FOO harus menyiapkan dan memproses dokumen teknis untuk empat penerbangan secara berurutan.

Dengan tetap hanya satu orang FOO yang bertugas per *shift*, kondisi ini menyebabkan penumpukan pekerjaan dalam waktu singkat. FOO dituntut untuk memproses dokumen, *briefing* pilot, serta meng-*update* data penerbangan secara bersamaan, yang meningkatkan risiko kesalahan input, keterlambatan *boarding*, atau miskomunikasi dengan awak pesawat. Padahal, FOOGaP Bab 4.1.1 menekankan perlunya penyesuaian penempatan personel sesuai intensitas operasional, termasuk melakukan *split shift* atau menambah FOO cadangan saat jam sibuk. Hal ini juga diperkuat oleh CASR 121.467, yang mengatur pentingnya pengendalian waktu kerja dan manajemen kelelahan personel. Jika lonjakan beban kerja tidak diimbangi dengan penyesuaian jumlah personel, maka keselamatan dan kelancaran operasional penerbangan dapat terancam.

4.4 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan dua permasalahan utama yang telah dianalisis melalui data sekunder, yaitu kekurangan personel dalam satu *shift* dan lonjakan beban kerja pada jam sibuk, maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penambahan Personel FOO dalam Satu Shift

Dari hasil analisis pada subbab sebelumnya, diketahui bahwa sistem kerja saat ini hanya melibatkan satu orang FOO per *shift*, dengan total tiga FOO aktif yang dijadwalkan secara bergiliran. Kondisi ini tidak memungkinkan adanya FOO cadangan, bahkan saat volume penerbangan harian mencapai 21 hingga 23 *flight*, seperti yang terjadi pada tanggal 27 Juni 2025. Hal ini berdampak langsung terhadap beban kerja yang tinggi dan meningkatnya risiko kesalahan teknis dalam operasional.

Situasi ini bertentangan dengan ketentuan FOOGaP Bab 3.1.2 dan CASR 121.399, yang mengharuskan operator menyediakan jumlah personel yang cukup guna menjamin efisiensi dan keselamatan operasional.

Sebagai solusi jangka pendek, Citilink dapat menerapkan sistem FOO siaga (*on call*) secara bergilir. FOO yang sedang dalam jadwal libur tidak sepenuhnya bebas tugas, tetapi ditetapkan sebagai cadangan untuk situasi mendesak. Untuk

menjaga keadilan dan efektivitas, sistem *on call* dapat ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jadwal *on call* ditentukan minimal satu minggu sebelumnya
2. FOO *on call* harus berada di area sekitar bandara (maksimal 1 jam *response time*)
3. FOO yang tidak bersedia (misal sedang keluar kota) dapat diganti dalam rotasi mingguan
4. Dapat diberikan insentif/honor khusus meskipun tidak dipanggil masuk

Berikut ini contoh penetapan sistem *on call* mingguan dari tiga FOO aktif:

Tabel 4.3 Contoh Penetapan Sistem *On Call* Mingguan

Minggu ke-	FOO <i>On Call</i>	Keterangan
1	FOO3	FOO1 (P), FOO2 (S), FOO3 (<i>on call</i>)
2	FOO2	FOO2 (P), FOO3 (S), FOO1 (<i>on call</i>)
3	FOO1	FOO3 (P), FOO1 (S), FOO2 (<i>on call</i>)
4	FOO3	Rotasi berulang dari minggu ke-1

Jadwal pada Tabel 4.3, menunjukkan bahwa meskipun hanya dua FOO bertugas aktif per hari, tetap tersedia satu FOO cadangan secara terjadwal setiap minggu. Hal ini memberi fleksibilitas tambahan saat terjadi peningkatan beban operasional atau kendala teknis mendadak. Penugasan *on call* hanya berlaku dalam waktu siaga tertentu, dan tidak membatalkan hak libur secara penuh karena sifatnya tidak pasti.

Namun, dalam jangka menengah, Citilink tetap disarankan untuk melakukan penambahan minimal satu orang FOO baru. Dengan empat FOO aktif, sistem jadwal akan jauh lebih stabil, memungkinkan rotasi kerja, libur, dan cadangan tanpa menimbulkan tekanan kerja berlebih pada individu tertentu. Penyesuaian ini merupakan langkah strategis untuk mendukung operasional yang aman, efisien, dan sesuai standar FOOGaP Bab 3.1.2 dan CASR 121.399.

2. Penyesuaian Jadwal Kerja Berdasarkan Beban Operasional

Selain penambahan kapasitas personel dalam satu *shift*, penyesuaian juga perlu dilakukan pada struktur waktu kerja agar lebih adaptif terhadap beban operasional aktual. Berdasarkan data *payload* dan slot keberangkatan tanggal 27 Juni 2025, diketahui bahwa dua periode paling padat terjadi secara konsisten pada pukul 12.00–15.00 WIB dan 17.00–20.00 WIB.

Namun, pola kerja dua *shift* tetap yang berlaku saat ini (pagi 03.00–13.00 dan siang 13.00–*last flight*) belum mampu menjawab distribusi beban tersebut secara efektif. Akibatnya, FOO sering kali harus menangani beberapa penerbangan dalam waktu yang sangat berdekatan tanpa bantuan personel lain.

Sesuai dengan arahan FOOGaP Bab 4.1.1, struktur penempatan personel perlu disesuaikan dengan intensitas operasional. Hal ini juga sejalan dengan CASR 121.467, yang menekankan pentingnya pengaturan jam kerja dan istirahat yang seimbang untuk mencegah kelelahan.

Dua bentuk penyesuaian yang dapat diterapkan secara realistis dengan tiga FOO aktif adalah sebagai berikut:

a. Penjadwalan *Shift* Siang Berdasarkan Hari-Hari Padat

Pada hari-hari tertentu yang cenderung mengalami lonjakan beban operasional—seperti hari Jumat hingga Minggu, akhir bulan, atau menjelang libur nasional—penjadwalan FOO untuk *shift* siang perlu dilakukan secara bergiliran dan merata. Hal ini bertujuan agar tidak ada satu FOO yang secara terus-menerus ditempatkan di hari-hari dengan beban kerja tinggi, yang berpotensi menimbulkan kelelahan dan ketidakseimbangan beban tugas.

Contohnya, jika dalam tiga minggu berturut-turut FOO1 selalu mendapat giliran *shift* siang pada hari Jumat, maka FOO2 dan FOO3 perlu dijadwalkan bergantian untuk mengisi slot tersebut di minggu berikutnya. Jumat merupakan hari dengan kepadatan tinggi karena banyaknya penerbangan menjelang akhir pekan, seperti yang terlihat pada tanggal 27 Juni 2025 yang jatuh pada hari Jumat dan memiliki 21 penerbangan, termasuk beberapa slot keberangkatan yang sangat berdekatan di siang hari.

Dengan cara ini, rotasi *shift* siang pada hari padat dapat dibagi secara adil di antara seluruh FOO. Penjadwalan seperti ini tidak memerlukan perubahan sistem

shift, namun cukup melalui penyesuaian alokasi hari tugas agar tekanan kerja tidak menumpuk hanya pada satu individu.

b. Rotasi Jadwal *Shift* Berdasarkan Evaluasi Mingguan

Selain mempertimbangkan hari padat, penyusunan jadwal juga dapat dilakukan secara fleksibel dari minggu ke minggu, berdasarkan kondisi operasional sebelumnya. Jika dalam satu minggu tertentu terdapat FOO yang beberapa kali bertugas di hari atau jam dengan beban tinggi, maka pada minggu berikutnya jadwalnya dapat disesuaikan agar beban kerja lebih merata.

Contohnya, apabila dalam minggu ke-1 FOO3 dijadwalkan *shift* siang pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu—yang merupakan hari dengan kepadatan tinggi—maka pada minggu ke-2, giliran FOO1 dan FOO2 yang dijadwalkan untuk *shift* siang di hari-hari tersebut. Dengan cara ini, beban kerja didistribusikan lebih seimbang dan risiko kelelahan dapat ditekan.

Evaluasi beban kerja setiap minggu dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun jadwal rotasi secara adil, tanpa harus mengubah sistem *shift* pagi dan siang yang sudah diterapkan. Pendekatan ini membuat jadwal kerja lebih responsif terhadap kondisi lapangan, sekaligus menjaga efisiensi dan keselamatan kerja.

Kedua pendekatan ini bersifat realistis dan dapat dijalankan tanpa menambah jumlah FOO. Dengan pengaturan jadwal yang lebih adaptif dan berdasarkan evaluasi beban kerja aktual, efisiensi operasional dapat ditingkatkan, multitasking yang berlebihan dapat dihindari, dan keselamatan kerja tetap terjaga sesuai standar FOOGaP Bab 4.1.1 dan CASR 121.467.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di unit *Flight Operations Post* (FLOP) PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda, serta analisis data sekunder berupa jadwal kerja FOO dan data *payload* penerbangan, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua permasalahan utama yang menyebabkan tingginya beban kerja *Flight Operation Officer* (FOO):

1. Kekurangan Personel FOO dalam Satu *Shift*

Jadwal kerja FOO bulan Juni 2025 menunjukkan bahwa dalam setiap *shift* hanya terdapat satu orang FOO yang bertugas. Dengan beban operasional harian yang mencapai 21 hingga 24 penerbangan, kondisi ini menyebabkan seluruh tanggung jawab teknis harus ditangani oleh satu individu per *shift* tanpa dukungan cadangan. Situasi ini bertentangan dengan ketentuan dalam FOOGaP Bab 3.1.2 dan CASR 121.399 yang mewajibkan ketersediaan personel yang memadai untuk menjamin keselamatan dan efisiensi operasional.

2. Lonjakan Beban Kerja pada Waktu-Waktu Sibuk (Peak Hour)

Data *payload* tanggal 27 Juni 2025 menunjukkan adanya slot keberangkatan yang saling berdekatan dalam waktu kurang dari satu jam, terutama pada pukul 13.00–14.00 WIB. Kondisi ini menimbulkan lonjakan beban kerja secara mendadak, yang meningkatkan risiko kesalahan dan kelelahan kerja. Padahal, FOOGaP Bab 4.1.1 dan CASR 121.467 menekankan pentingnya penyesuaian waktu kerja sesuai intensitas operasional serta pengendalian kelelahan personel.

Untuk menjawab kedua permasalahan tersebut, penulis merekomendasikan dua langkah penyelesaian utama. Pertama, penerapan sistem FOO siaga (*on call*) secara bergilir sebagai solusi jangka pendek, serta penambahan satu orang FOO baru sebagai solusi jangka menengah. Kedua, penyesuaian penjadwalan kerja agar lebih adaptif terhadap beban operasional, melalui rotasi *shift* yang mempertimbangkan hari-hari padat dan evaluasi mingguan.

5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna Manajemen Transportasi Udara di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada 5 unit meliputi *Check-in Counter (CIC)*, *Boarding Gate*, *Left Luggage (LL)*, *Cargo* serta unit kerja *Flight Operation Officer (FOO)* yaitu *Flight Operations Post (FLOP)*. Di mana Taruna mendapatkan pengalaman terjun secara langsung untuk belajar dan memahami peran kerja pada setiap unit. Dengan pelaksanaan kegiatan selama 2 bulan penulis mendapat banyak ilmu bermanfaat yang sebelumnya belum di selama proses pembelajaran di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga memberikan gambaran menangani dinamika di dunia kerja serta mengembangkan *soft skill* Taruna secara tidak langsung.

5.2 Saran

2.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan kepada manajemen FLOP PT Citilink Indonesia di Bandar Udara internasional Juanda adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan Sistem FOO Siaga (*On Call*) Secara Bergilir

FOO yang tidak sedang dijadwalkan aktif dapat dijadikan cadangan operasional dalam sistem siaga mingguan. Sistem ini dapat membantu menjaga ketersediaan personel pada saat terjadi lonjakan operasional atau kendala teknis, tanpa mengubah sistem *shift* yang ada. Jadwal siaga perlu ditetapkan minimal seminggu sebelumnya, disertai dengan ketentuan lokasi siaga, waktu tanggap maksimal, dan kompensasi yang sesuai.

2. Melakukan Rekrutmen Satu Orang FOO Tambahan

Penambahan satu FOO aktif akan memberikan fleksibilitas rotasi dan memastikan bahwa setiap hari tersedia dua FOO aktif dan satu cadangan. Dengan empat orang FOO, penjadwalan dapat disusun lebih stabil dan tidak membebani satu individu secara berlebihan.

3. Menyesuaikan Jadwal *Shift* Berdasarkan Beban Operasional

Penempatan FOO dalam *shift* siang perlu diperhatikan pada hari-hari padat, seperti Jumat hingga Minggu, akhir bulan, atau menjelang hari libur. Selain itu,

rotasi *shift* sebaiknya disusun berdasarkan evaluasi mingguan, agar beban kerja dapat didistribusikan secara lebih adil dan efisien.

4. Melakukan Evaluasi Beban Kerja Secara Berkala

Manajemen disarankan untuk melakukan pemantauan dan evaluasi beban kerja secara rutin berdasarkan data operasional dan jadwal penerbangan. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk menyusun rotasi kerja, menentukan hari-hari kritis, dan menyesuaikan strategi penugasan personel di lapangan.

Dengan penerapan langkah-langkah di atas, diharapkan operasional FOO Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan selaras dengan prinsip keselamatan penerbangan yang telah ditetapkan dalam FOOGaP dan CASR Part 121.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ke depannya beberapa hal yang dapat disampaikan oleh penulis secara khususnya ditunjukkan kepada Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan umumnya kepada Politeknik Penerbangan Surabaya.

1. Pembekalan ilmu yang lebih maksimal untuk mempersiapkan Taruna dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) sesuai dengan unit yang akan menjadi tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Waktu dalam pelaksanaan OJT yang diharapkan dapat lebih dari 2 bulan, mengingat unit pelaksanaan OJT yang lebih dari satu dan pengoptimalan dalam praktek di lapangan.
3. Dalam pelaksanaan OJT penting bagi Taruna untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di setiap unit di Perusahaan sehingga dapat menjadi pedoman dalam menjalankan praktek secara langsung.
4. Selama pelaksanaan OJT tiap Taruna diharapkan dapat berperan aktif bertanya terkait hal – hal yang belum dipahami, serta selalu berkoordinasi setiap kali melaksanakan tugas lapangan

DAFTAR PUSTAKA

- Citilink. (2024). Profil Perusahaan Citilink Indonesia.
- FOOGap. (2022). Flight Operation Officer Guidance and Procedure (FOOGaP), (01).
- ICAO. (2018). *ICAO Annex 14 - Aerodrome Design and Operations. Séptima edición* (Vol. I).
- Indonesia, G. N. F. (2021). Sejarah Bandara Juanda, Gerbang Udara Jawa Timur.
- Indonesia, M. P. R. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2015 Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, 15.
- International Civil Aviation Organization. (2010). *ICAO Annex 6 - Operation of Aircraft Part 1 International Commercial Air Transport - Aeroplanes. ICAO Annex 6 - Operation of Aircraft*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil (CASR) Bagian 121, 160.
- Kumparan. (2020). Jejak Bandara Juanda dan Perannya dalam Operasi Militer Indonesia.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2017). PM 83 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 tentang Bandar Udara. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 65(879), 2004–2006*.
- Penerbangan Surabaya, P. (2024). *Pedoman Laporan On the Job Training-OJT Manajemen Transportasi Udara 2024*.
- PT Citilink Indonesia. (2021). STEADYING THE SHIP : MODERN AIRLINE PEMANTAPAN LANGKAH PERUSAHAAN : Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab. *Annual Report Edisi 2021*, 1–343.
- RI, K. K. (2014). Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. *Kementerian Kesehatan RI*, 7(35), 1.
- Saing, P. D. (2018). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PT CITILINK INDONESIA UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING Haryantini, 1(4), 59–76.
- Skytrax. (2018). Citilink Certified as a 4-Star Low-Cost Airline.
- Tarwaka. (2016). *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Surakarta: Harapan Press.
- Venusrentcar. (2020). Perkembangan Bandara Juanda Surabaya.
- Wikipedia. (2024). Bandar Udara Internasional Juanda.

LAMPIRAN

Lampiran 1. UU RI No 1 Tahun 2009

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2009
TENTANG
PENERBANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
- b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, mempererat hubungan antarbangsa, dan memperkuat kedaulatan negara;
- c. bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
- d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, perlindungan konsumen, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah;
- e. bahwa Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;

Lampiran 2. CASR Part 121



**REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

PERATURAN KESELAMATAN PENERBANGAN SIPIL (CASR)

**BAGIAN 121
SERTIFIKASI DAN PERSYARATAN OPERASI:
PENGANGKUT UDARA DOMESTIK, BENDERA, DAN TAMBAHAN**

Lampiran 3. FOOGaP



Flight Operation Officer Guidance and Procedure (FOOGaP)

ISSUE 01
REVISION 02
EFFECTIVE DATE : July 11th, 2022

CONFIDENTIAL - EOPS
Aviation Ops Department / 301540 / INTOPS

OPERATION PLANNING, CONTROL & SUPPORT
PT CITILINK INDONESIA

QG/OGM/FOOGaP/03/301



Lampiran 4. Jadwal FOO Citilink

5	BAGUS SETIAWAN	S	S	X	P	P	S	X	P	P	P	X	X	X	P	P
6	OLGA HILMAN	X	X	P	P	P	S	X	X	P	P	P	P	S	S	X
7	ABDUL RAYSID	P	P	P	X	X	P	P	P	S	S	X	X	P	P	P
8	NUR KHOLIS	P	S	S	P	X	P	S	S	X	P	S	S	S	P	X
9	ANDI IMAM ZARKASIH	X	X	P	S	S	X	P	S	S	X	P	P	P	S	S
10	ANDI ALRIJAL ANUGRAH	P	P	S	X	P	P	S	S	P	X	S	S	P	X	P

5	BAGUS SETIAWAN	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	S	S
6	OLGA HILMAN	P	P	S	X	P	S	S	S	X	P	P	X	P	P	S	S
7	ABDUL RAYSID	S	S	S	S	X	P	P	X	P	P	S	S	X	X	P	P
8	NUR KHOLIS	P	P	P	P	S	X	X	P	S	S	X	P	S	S	X	X
9	ANDI IMAM ZARKASIH	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	X	P	P	P	X
10	ANDI ALRIJAL ANUGRAH	P	X	X	P	P	P	X	S	S	X	P	S	S	S	X	P

Lampiran 5. Dokumentasi Pelaksanaan OJT

1). Pembukaan OJT



Pembukaan dan pengenalan lingkungan OJT



Training Basic Indoc Citilink

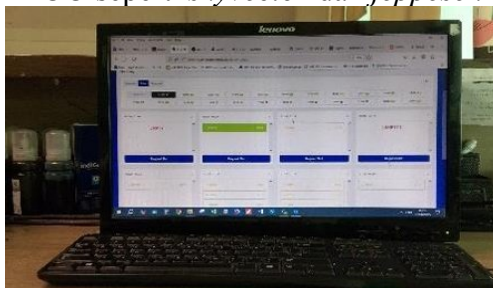
2). Unit FLOP



Memonitor sistem yang digunakan FOO seperti *skyvector* dan *jeppesen*



Memahami penggunaan *mission plus* atau *flight packages* digital di *i-pad*



Membantu *request slot time* pada sistem Cronos



Mengikuti FOO saat *briefing* kepada pilot di *cockpit*

3). Unit *Cargo*



Membantu petugas *checker* dalam mengecek *cargo* yang akan dimuat ke gerobak



Menginput data *special cargo* dan berat *cargo* ke dalam sistem

4). Unit LL



Membantu melakukan pengecekan bagasi yang sudah diambil oleh penumpang dengan tag bagasi yang dimiliki oleh penumpang tersebut



Membantu mencari bagasi penumpang yang tertukar

5). Unit CIC



Membantu mengarahkan penumpang ke *check-in counter* yang kosong

6). Unit Gate



Mengarahkan penumpang menuju ke pesawat



Membantu membagikan konsumsi saat *delay*



Membantu proses sweeping bagasi



Membantu penumpang *boarding*

Lampiran 6. Form Penilaian On the Job Training (OJT)

 REKAPITULASI NILAI ON THE JOB TRAINING PRODI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA (MTU)	
1. Nama	: ANGGID PUTRI PRATITIS
2. Prodi	: D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA 8D
3. Tanggal OJT	: 06 MEI – 04 JULI 2025
4. Lokasi OJT	: PT CITILINK INDONESIA STATION JUANDA SURABAYA
5. Unit	: SERVICE (PASASI), OPERATION (FOO, KARGO)

1. Penilaian Kompetensi	
a. Kemampuan Kerja	85 (dengan angka)
b. Komunikasi dan Koordinasi	85 (dengan angka)
c. Situasi Abnormal/Tidak biasa	80 (dengan angka)
d. Manajemen Kerja	85 (dengan angka)
e. Security & Safety Awareness	85 (dengan angka)
2. Penilaian Kepribadian	
a. Sikap/Perilaku	85 (dengan angka)
b. Tanggung Jawab	85 (dengan angka)
c. Kerjasama	85 (dengan angka)
d. Kerapian	90 (dengan angka)
3. Prosentase Kehadiran	
a. Ijin	- hari
b. Sakit	- hari
c. Tanpa Keterangan	- hari
4. Jumlah hari bekerja	29 hari

Catatan :

Sidoarjo, 03 Juli 2025

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


ISFANDI IBRAHIM
 NIK. 301124

SUPERVISOR


PUTU CANDRA WIRAWAN
 NIK. 301808