

**ANALISIS MINIMNYA AWARENESS PETUGAS *GROUND HANDLING* TERHADAP PROSEDUR FOD *CHECK* PADA
OPERASI PESAWAT DI *APRON*
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*
Tanggal 06 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh :

MUH ANDY PUTRA PRATAMA
NIT. 30622044

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

**ANALISIS MINIMNYA AWARENESS PETUGAS *GROUND HANDLING* TERHADAP PROSEDUR FOD *CHECK* PADA
OPERASI PESAWAT DI *APRON*
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*
Tanggal 06 Mei – 4 Juli 2025**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

ANALISIS MINIMNYA *AWARENESS* PETUGAS *GROUND HANDLING* TERHADAP PROSEDUR *FOD CHECK* PADA OPERASI PESAWAT DI *APRON*

Oleh :

MUH ANDY PUTRA PRATAMA

NIT. 30622044

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini diterima dan disetujui untuk Menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT)

Disetujui oleh :

Supervisor OJT

Ground Operation Training Manager



PEPPY AJI
NIK. 300898

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Station Manager QGCGK
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta



RUDI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan dengan pengujian didepan Tim penguji

Pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai
Salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Ketua

Tim Penguji,
Sekertaris

Anggota



PEPPY AJI
NIK. 300898



GUSPRIADY
NIK. 302767



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kegiatan *On The Job Training* (OJT) dapat dilaksanakan dengan lancar mulai tanggal 6 Mei hingga 4 Juli di PT Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Kegiatan ini menjadi sarana untuk mengembangkan kompetensi, menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa studi, serta menambah wawasan dalam bidang penerbangan.

Dapat terlaksananya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini tentu tidak lepas dari dukungan dan partisipasi berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, kesempatan, dan fasilitas selama pelaksanaan. Atas dukungan dan kerja sama yang diberikan, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Orang tua serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi secara moril maupun materil, sehingga kegiatan *On The Job Training* (OJT) dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan maksimal.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MM. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya dan juga sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).
5. Bapak Peppy A.H., S.Pd., M.M., selaku *Ground Operation Training Manager* PT. Citilink Indonesia yang telah memberikan arahan dan pembinaan sebagai *Supervisor On The Job Training* (OJT) selama pelaksanaan kegiatan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.
6. Seluruh staf dan senior PT. Citilink Indonesia atas bimbingan dan bantuan yang diberikan selama kegiatan berlangsung.
7. Rekan-rekan MTU VIII yang telah bersama-sama berjuang dan saling mendukung hingga sampai pada tahap ini.

Penulis menyadari bahwa laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan ke depan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Cengkareng, 30 Juni 2025



Muh Andy Putra Pratama
NIT. 30622044

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Maksud dan Manfaat	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)	2
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	4
2.1 Maskapai Penerbangan.....	4
2.2 Sejarah Singkat.....	4
2.3 Data Umum	5
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	5
2.3.2 Profil Perusahaan	6
2.3.3 Arti Logo dan Warna	6
2.3.4 Visi Misi Perusahaan.....	6
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
BAB III TINJAUAN TEORI.....	8
3.1 <i>Awareness</i>	8
3.2 <i>Ground Handling</i>	8
3.3 <i>Foreign Object Debris</i> (FOD).....	9
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	11
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	11
4.1.1 Unit <i>Flight Operation Office</i> (FLOPS)	11
4.1.2 Unit PASSASI.....	12
4.1.3 Unit <i>Customer Service</i> (CS).....	14
4.1.4 Unit <i>Chcek in Count'er</i> (CIC).....	15
4.1.5 Unit <i>Ground Handling</i> (GH).....	15

4.2	Jadwal.....	17
4.3	Permasalahan.....	18
4.4	Penyelesaian Masalah.....	18
BAB V	PENUTUP	20
5.1	Kesimpulan.....	20
5.1.1	Kesimpulan terhadap BAB IV	20
5.1.2	Kesimpulan terhadap pelaksanaan <i>On The Job Training</i> secara keseluruhan	20
5.2	Saran.....	21
5.2.1	Saran terhadap BAB IV	21
5.2.2	Saran terhadap pelaksanaan <i>On The Job Training</i> secara keseluruhan	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo PT. Citilink Indonesia	6
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	7
Gambar 4. 1 Observasi Briefing Pilot	12
Gambar 4. 2 Self Check-in Kiosk	13
Gambar 4. 3 Unit Customer Service	14
Gambar 4. 4 Observasi pada unit Ground Handling	16
Gambar 4. 5 Jadwal Duty bulan Mei	17
Gambar 4. 6 Jadwal Duty bulan Juni	17



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	5
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	6



BAB I

PENDAHULUAN

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

On The Job Training (OJT) merupakan salah satu program pendidikan yang dirancang untuk memberikan pengalaman kerja nyata bagi taruna sebelum terjun langsung ke dunia industri. Melalui kegiatan ini, taruna dapat menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. *On The Job Training* (OJT) juga berperan penting dalam membentuk sikap profesional, kedisiplinan, tanggung jawab, serta membangun etika kerja yang baik sebagai bekal menghadapi dunia kerja setelah lulus.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan industri penerbangan, kebutuhan akan sumber daya manusia yang terampil dan kompeten semakin meningkat. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai lembaga pendidikan vokasi di bawah Kementerian Perhubungan, terus berkomitmen untuk mencetak lulusan yang unggul melalui berbagai program pembelajaran, termasuk pelaksanaan *On The Job Training* (OJT). Program ini menjadi bagian dari kurikulum yang wajib diikuti oleh setiap taruna pada semua program studi, termasuk Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara, guna mengukur kemampuan dan kesiapan taruna di dunia kerja.

Pelaksanaan OJT kali ini dilaksanakan di PT Citilink Indonesia, yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, mulai tanggal 06 Mei hingga 04 Juli 2025. Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), taruna berkesempatan untuk memahami secara langsung sistem kerja, budaya organisasi, serta alur operasional penerbangan. Dengan demikian, pengalaman ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis yang dibutuhkan dalam industri transportasi udara.

Selain itu, melalui *On The Job Training* (OJT) taruna juga dapat memahami bahwa pelaksanaan praktik di lapangan tidak selalu sejalan dengan teori yang dipelajari di kelas. Hal ini memberikan pembelajaran nyata dalam menghadapi berbagai kondisi kerja, serta melatih kemampuan untuk beradaptasi, bersikap tanggap, dan berpikir kritis dalam menyelesaikan masalah. Dengan pengalaman ini, diharapkan taruna mampu menjadi insan perhubungan yang cerdas, kompeten, dan siap bersaing di dunia kerja yang terus berkembang.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam dunia kerja nyata yang sesuai dengan bidang studi yang ditempuh.
2. Menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam praktik kerja di lapangan.
3. Meningkatkan pemahaman taruna terhadap sistem kerja, budaya kerja, dan alur operasional di industri penerbangan.
4. Membentuk sikap profesional, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi, dan kerja sama dalam lingkungan kerja.
5. Menjadi bekal persiapan bagi taruna sebelum memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan formal.

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

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengalaman kerja secara langsung di lingkungan industri penerbangan yang sesungguhnya.
2. Meningkatkan keterampilan praktis sesuai dengan bidang studi yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.

3. Membiasakan diri dengan budaya kerja, aturan, dan standar operasional yang berlaku di dunia kerja.
4. Membangun sikap profesional, seperti disiplin, tanggung jawab, kerja sama tim, dan kemampuan komunikasi.
5. Menjadi bekal penting dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus, sekaligus meningkatkan kesiapan untuk bersaing secara professional.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi udara yang bertugas mengangkut penumpang, barang, dan/atau pos melalui jalur udara menggunakan pesawat terbang. Maskapai bertanggung jawab atas pelayanan penerbangan, baik dari sisi operasional, keselamatan, keamanan, maupun kenyamanan selama proses penerbangan. Kegiatan operasional maskapai meliputi perencanaan rute, penjadwalan penerbangan, pelayanan di darat dan di udara, serta pemeliharaan armada pesawat.

Maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan yang menyediakan layanan transportasi udara untuk penumpang maupun barang. Untuk menjalankan layanan tersebut, maskapai harus memiliki atau menyewa pesawat terbang. Selain itu, maskapai juga dapat bekerja sama atau membentuk aliansi dengan maskapai lain guna meningkatkan keuntungan dan efisiensi operasional Bersama (Area, 2020).

2.2 Sejarah Singkat

Citilink adalah maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) asal Indonesia yang didirikan sebagai bagian dari strategi Garuda Indonesia untuk menjangkau pasar penerbangan domestik dengan tarif yang lebih terjangkau. Citilink mulai beroperasi pada tahun 2001 sebagai unit bisnis dari Garuda Indonesia dengan melayani rute-rute pendek di wilayah Indonesia.

Seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap transportasi udara yang murah dan efisien, Citilink terus berkembang dan menarik perhatian masyarakat luas. Untuk memperkuat kinerjanya, pada tahun 2012 Citilink resmi dipisahkan dari Garuda Indonesia dan berdiri sebagai perusahaan mandiri dengan nama PT Citilink Indonesia. Pada tahun

yang sama, Citilink juga memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC) dari Kementerian Perhubungan, yang menandakan bahwa Citilink telah diakui sebagai maskapai yang dapat beroperasi secara independen.

Setelah menjadi perusahaan mandiri, Citilink terus memperluas jangkauan penerbangannya ke berbagai kota besar di Indonesia dan sejumlah rute internasional. Dengan menggunakan armada utama berupa pesawat Airbus A320, Citilink dikenal dengan warna hijau khasnya dan slogan “*Better Fly, Citilink*” yang mencerminkan komitmennya dalam memberikan layanan penerbangan yang lebih baik, aman, dan terjangkau bagi masyarakat.

Hingga saat ini, Citilink terus menunjukkan eksistensinya sebagai salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia dalam kategori berbiaya rendah. Dengan komitmen terhadap peningkatan layanan, keselamatan, dan kepuasan pelanggan, Citilink berhasil meraih berbagai penghargaan nasional maupun internasional. Keberhasilan ini tidak terlepas dari upaya perusahaan dalam menjaga kualitas operasional dan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap penumpangnya.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Tahun Pendirian	2001
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Kode IATA	QG
Kode ICAO	CTV
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
<i>Callsign</i>	<i>Supergreen</i>
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional
Jumlah Armada	<ol style="list-style-type: none"> 1. A330-900 NEO : 2 Unit 2. A320-200 NEO : 51 Unit 3. ATR 72-600 : 7 Unit 4. Freighter B737-500 : 1 Unit

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

2.3.2 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	Ciliticon Building Lntai 16 Jl. Jendral S Parman Kav 72 Slipi, Jakarta Barat
Telpon	08041080808
Website	www.citilink.co.id
Facebook	Citilink Indonesia
Twitter	@Citilink

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

2.3.3 Arti Logo dan Warna

Gambar 2. 1 Logo PT. Citilink Indonesia



Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

2.3.4 Visi Misi Perusahaan

Visi dan Misi dari perusahaan maskapai Citilink memiliki tujuan utama yang dijabarkan sebagai berikut:"

1. Visi

Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati.

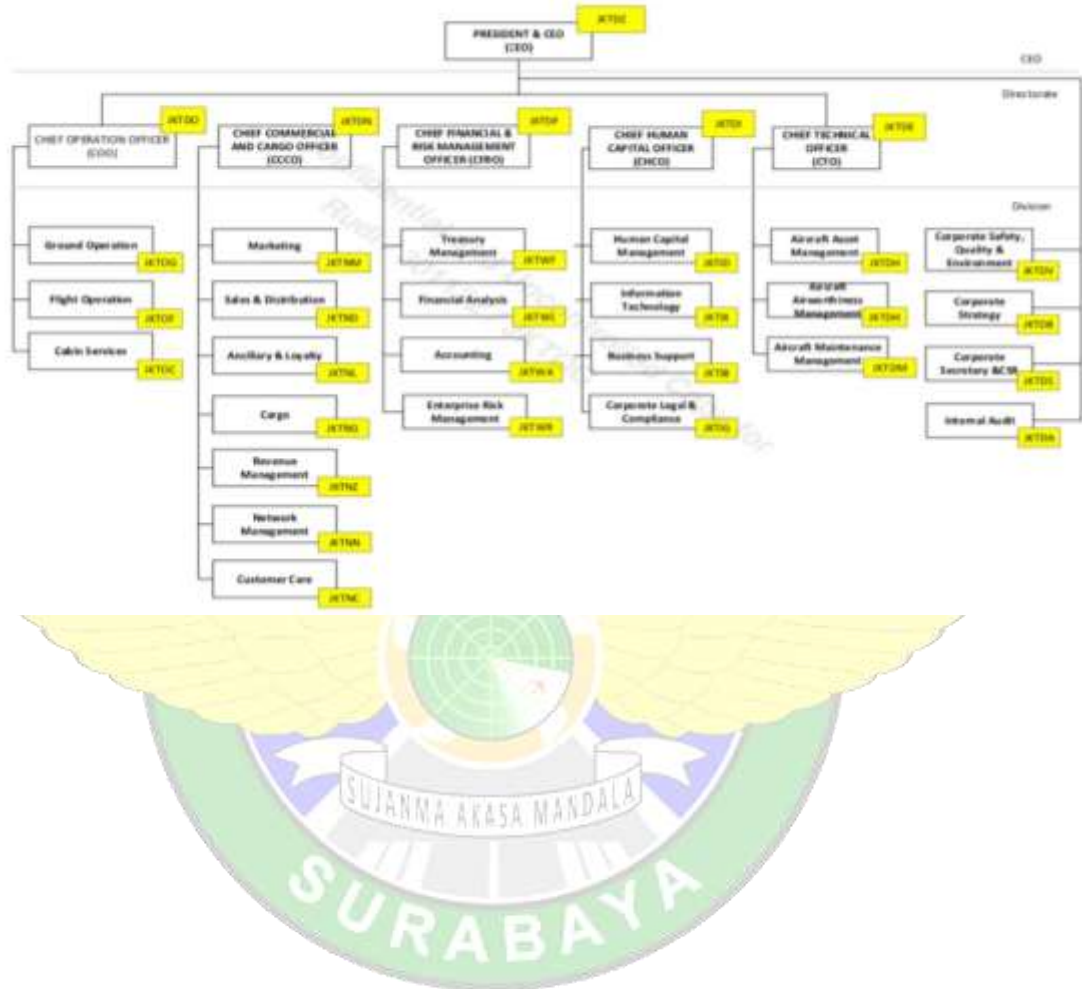
2. Misi

menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan

penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Awareness

Awareness atau kesadaran merupakan suatu kondisi di mana individu memiliki kemampuan untuk memahami, menyadari, dan memperhatikan suatu situasi, objek, atau peristiwa tertentu di sekitarnya. Menurut Kamus Oxford (Oxford Dictionary), *awareness* didefinisikan sebagai "*knowledge or perception of a situation or fact*", yang berarti pengetahuan atau persepsi terhadap suatu keadaan atau fakta.

Dalam konteks kerja dan organisasi, *awareness* menjadi elemen penting karena menunjukkan sejauh mana seseorang mampu mengenali potensi risiko, memahami tanggung jawab, serta memberikan respon yang tepat terhadap situasi yang dihadapi. *Awareness* juga mencerminkan tingkat kepedulian terhadap prosedur, keselamatan, lingkungan, atau aspek-aspek penting lainnya dalam suatu sistem kerja.

3.2 Ground Handling

Ground handling berasal dari gabungan dua kata, yaitu "*ground*" yang berarti darat atau berada di darat—dalam konteks ini merujuk pada area bandara, serta "*handling*" yang berasal dari kata "*hand*" atau "*handle*" yang berarti menangani atau mengerjakan sesuatu. Dengan demikian, *ground handling* dapat diartikan sebagai kegiatan menangani berbagai pekerjaan atau layanan yang dilakukan di darat, khususnya di lingkungan bandara, secara sadar dan terorganisir (Keke, 2019).

Ground handling merupakan serangkaian layanan yang diberikan kepada pesawat udara, penumpang, kargo, dan bagasi selama pesawat berada di darat, terutama saat sebelum keberangkatan dan setelah kedatangan. Layanan ini bertujuan untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan agar sesuai dengan jadwal serta memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan.

Menurut Annex 9 ICAO (*International Civil Aviation Organization*), *ground handling* mencakup berbagai kegiatan seperti layanan penumpang, penanganan bagasi, pengisian bahan bakar, pemuatan dan pembongkaran kargo, penanganan dokumen penerbangan, serta koordinasi teknis di darat. Kegiatan ini biasanya dilakukan oleh unit *ground handling* maskapai sendiri atau oleh perusahaan pihak ketiga yang bekerja sama dengan maskapai. Peran *ground handling* sangat penting dalam operasional bandara dan penerbangan, karena kualitas dan ketepatan layanannya berpengaruh langsung terhadap efisiensi operasional, keselamatan penerbangan, dan kepuasan pelanggan.

Petugas *ground handling* adalah personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan seluruh kegiatan tersebut sesuai dengan standar operasional dan prosedur keselamatan yang berlaku. Mereka bekerja di area darat (*airside* dan *landside*) bandara, dan terbagi dalam beberapa bagian seperti *ramp handler*, *passenger service*, *loader*, *marshaller*, hingga operator peralatan *ground support*. Petugas *ground handling* dituntut memiliki kompetensi, kecepatan, ketelitian, dan koordinasi yang baik untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan.

3.3 *Foreign Object Debris (FOD)*

FOD merupakan singkatan dari *Foreign Object Debris* atau *Foreign Object Damage*, yang secara umum merujuk pada benda asing yang berada di area operasional bandara, khususnya di *runway*, *taxiway*, *apron*, atau area *airside* lainnya, yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan. FOD dapat berupa benda kecil seperti baut, batu, plastik, serpihan logam, bahkan sampah yang tidak semestinya berada di area tersebut.

Menurut FAA (*Federal Aviation Administration*), FOD adalah semua objek asing, baik yang berasal dari alam maupun aktivitas manusia, yang berpotensi menyebabkan kerusakan pada pesawat, perlengkapan bandara, atau bahkan membahayakan personel. Kerusakan akibat FOD dapat bersifat ringan hingga fatal, seperti terhisapnya benda asing ke dalam mesin pesawat (*engine ingestion*), kerusakan ban, atau gangguan sistem pada peralatan darat.

FOD tidak hanya berdampak pada keselamatan penerbangan, tetapi juga dapat menyebabkan kerugian ekonomi yang besar akibat kerusakan pesawat, penundaan penerbangan, hingga gangguan operasional bandara.

Oleh karena itu, pengawasan dan pencegahan FOD menjadi salah satu bagian penting dalam prosedur keselamatan penerbangan, termasuk melalui kegiatan rutin seperti FOD *check* oleh petugas *ground handling* dan operator bandara.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), taruna Program Studi D III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan 8 Politeknik Penerbangan Surabaya menjalani kegiatan praktik di berbagai unit kerja yang berada di bawah naungan PT Citilink Indonesia, berlokasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Adapun ruang lingkup penempatan dan pelaksanaan tugas *On The Job Training* (OJT) meliputi beberapa unit berikut:

4.1.1 Unit *Flight Operation Office* (FLOPS)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personel operasional yang bertugas membantu dan mendukung penerbangan dari sisi perencanaan dan pengawasan operasi penerbangan. FOO bertanggung jawab dalam merencanakan rute penerbangan, menghitung bahan bakar, mengevaluasi kondisi cuaca, dan memastikan bahwa seluruh aspek teknis dan operasional penerbangan sesuai dengan regulasi yang berlaku. FOO juga memiliki kewenangan untuk memberikan briefing kepada pilot sebelum penerbangan dan wajib melakukan monitoring terhadap penerbangan yang sedang berlangsung.

Berdasarkan ICAO Annex 6 dan CASR (*Civil Aviation Safety Regulation*) Part 121, FOO merupakan personel wajib yang harus dimiliki oleh operator penerbangan niaga untuk menjamin keselamatan dan efisiensi operasional penerbangan. Di Indonesia, FOO harus memiliki lisensi resmi dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Gambar 4. 1 Observasi Briefing Pilot



Selama menjalani *On The Job Training* (OJT) di unit FLOPS PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, taruna bertugas membantu penyiapan dokumen penerbangan, peralatan seperti *Electronic Flight Bag* (EFB), serta mengamati proses briefing yang dilakukan oleh *Flight Operation Officer* (FOO) kepada pilot. Kegiatan OJT dilakukan di dua lokasi FLOPS, yaitu di area *terminal* dan *airside*, yang memiliki fungsi serupa namun dengan perbedaan pada penanganan jenis pilot yang akan diterbangkan.

4.1.2 Unit PASSASI

Passenger Service atau disingkat Passasi adalah unit pelayanan penumpang dalam operasional maskapai penerbangan

yang bertugas memberikan layanan sejak penumpang tiba di bandara hingga proses keberangkatan dan kedatangan selesai. Pelayanan ini mencakup kegiatan seperti proses check-in, pemeriksaan dokumen, pengaturan boarding, penanganan penumpang berkebutuhan khusus, serta pemberian informasi kepada penumpang mengenai jadwal dan prosedur penerbangan.

Gambar 4. 2 Self Check-in Kiosk



Dalam melaksanakan tugasnya, petugas Passassi dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap ramah, sigap, dan memahami prosedur standar operasional penerbangan. Peran mereka sangat penting dalam menjaga kelancaran arus penumpang serta memberikan kesan pertama yang baik terhadap maskapai.

Pada maskapai PT. Citilink Indonesia, layanan penumpang ditangani oleh PSA (*Passenger Service Assistant*) yang merupakan bagian dari tim Passassi. PSA bertugas langsung di area terminal untuk membantu proses keberangkatan penumpang, memberikan arahan, serta menangani kendala yang mungkin terjadi selama proses pelayanan. Kehadiran PSA mencerminkan komitmen Citilink dalam menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.1.3 Unit Customer Service (CS)

Customer Service (CS) adalah unit pelayanan dalam maskapai penerbangan yang memiliki peran penting dalam memberikan bantuan, informasi, dan penanganan masalah kepada penumpang, baik sebelum keberangkatan, saat keberangkatan, maupun setelah kedatangan. Unit ini menjadi garda terdepan dalam membangun hubungan yang baik antara penumpang dan pihak maskapai.

Gambar 4. 3 Unit Customer Service



Di PT. Citilink Indonesia, unit *Customer Service* bertugas untuk menangani berbagai kebutuhan penumpang, seperti informasi jadwal penerbangan, bantuan untuk penumpang berkebutuhan khusus, penanganan keterlambatan atau pembatalan penerbangan, serta pengaduan layanan. CS juga bekerja sama dengan unit terkait seperti *check-in*, *boarding gate*, dan *ground handling* untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan sesuai standar operasional. Petugas CS dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap ramah, solutif, dan mampu bekerja di bawah tekanan. Peran mereka sangat penting dalam menjaga citra dan reputasi maskapai, karena kepuasan penumpang sering kali bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh unit ini.

4.1.4 Unit *Chcek in Count'er* (CIC)

Unit *Check-In Counter* adalah bagian penting dalam pelayanan penumpang yang bertugas melayani proses pelaporan keberangkatan sebelum penumpang memasuki area *boarding*. Di sini, petugas melakukan pemeriksaan tiket dan identitas penumpang, menimbang dan mencatat bagasi tercatat, serta mencetak boarding pass. Unit ini merupakan titik awal pelayanan yang menentukan kesan pertama terhadap maskapai.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia, taruna ditempatkan di unit Check-In Counter untuk mengamati dan mendampingi proses pelayanan. Taruna mempelajari prosedur check-in, penggunaan sistem komputerisasi penerbangan, serta alur penanganan bagasi. Selain itu, taruna juga membantu mengarahkan penumpang, memberikan informasi, dan menangani situasi seperti penumpang yang memerlukan bantuan khusus.

Kegiatan ini bertujuan untuk membekali taruna dengan pemahaman langsung mengenai proses pelayanan penumpang, meningkatkan keterampilan komunikasi, serta melatih sikap ramah, sigap, dan profesional dalam lingkungan kerja maskapai.

4.1.5 Unit *Ground Handling* (GH)

Unit *Ground Handling* merupakan bagian dari operasional maskapai atau penyedia jasa yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pelayanan pesawat, penumpang, bagasi, dan kargo saat pesawat berada di darat, baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Layanan *ground handling* mencakup beberapa aspek penting seperti marshalling (pemanduan pesawat), loading/unloading bagasi dan kargo, pengisian bahan bakar, water service, toilet service, hingga pemindahan peralatan ground support.

Pada PT. Citilink Indonesia, layanan *ground handling* dilaksanakan oleh petugas yang terlatih dan mengikuti prosedur keselamatan ketat, khususnya saat bekerja di area *airside*, yaitu area terbatas di bandara tempat aktivitas penerbangan berlangsung secara langsung, seperti *apron*, *runway*, dan *taxiway*.

Gambar 4. 4 Observasi pada unit Ground Handling



Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), taruna melakukan observasi langsung terhadap aktivitas ground handling di *airside*. Kegiatan yang diamati meliputi proses pemanduan pesawat (*marshalling*), pembongkaran dan pemuatan bagasi, pengisian logistik pesawat, serta koordinasi antarunit terkait seperti *ramp*, *loader*, dan *pushback operator*.

Taruna juga diperkenalkan dengan prosedur keselamatan kerja di *airside* dan pentingnya penggunaan alat pelindung diri (APD) selama berada di area operasional. Melalui kegiatan ini, taruna memperoleh wawasan praktis mengenai proses *ground handling* secara menyeluruh, memahami pentingnya koordinasi tim,

4.3 Permasalahan

Pada saat penulis melakukan observasi di area *apron*, ditemukan permasalahan terkait pelaksanaan prosedur FOD check yang tidak dilakukan sesuai standar oleh beberapa petugas ground handling. Kejadian ini tercatat saat penanganan pesawat, di mana sebelum proses *on block*, tidak dilakukan pemeriksaan terhadap benda asing (*Foreign Object Debris*) di sekitar area parkir pesawat. Padahal, sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP), FOD check wajib dilakukan sebelum pesawat *on block* maupun sebelum *pushback* (*off block*), untuk memastikan apron bebas dari benda yang dapat membahayakan.

FOD check memiliki fungsi penting dalam mencegah risiko kerusakan pada komponen pesawat seperti mesin, ban, atau sistem hidrolis akibat benda asing seperti batu, baut, logam, atau sampah lainnya. Kegagalan dalam menjalankan prosedur ini dapat menyebabkan kerusakan teknis, keterlambatan penerbangan, hingga potensi kecelakaan yang membahayakan keselamatan penumpang dan kru.

Kejadian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kurangnya kesadaran (*awareness*) dan disiplin sebagian petugas terhadap pentingnya prosedur keselamatan dasar, khususnya di area *airside* yang memiliki tingkat risiko tinggi. Adapun hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kelelahan akibat beban kerja yang tinggi, kurangnya pengawasan langsung di lapangan, atau minimnya kesadaran individu terhadap pentingnya FOD check sebagai bagian dari keselamatan operasional penerbangan.

4.4 Penyelesaian Masalah

Melihat kondisi tersebut, penting bagi pihak terkait untuk segera mengambil langkah evaluatif guna mencegah terulangnya kejadian serupa di kemudian hari. Untuk menjamin keselamatan dan mutu operasional penerbangan, setiap temuan atau pelanggaran prosedur yang terjadi di lapangan perlu ditindaklanjuti secara tepat oleh unit atau otoritas yang

berwenang. Dalam hal ini, petugas pengawas mutu operasional memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh prosedur, termasuk pelaksanaan FOD check, dijalankan sesuai standar operasional dan regulasi keselamatan penerbangan yang berlaku.

Sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas kerja dan kepatuhan terhadap prosedur keselamatan, pengawas dapat melakukan tindakan korektif berupa pembinaan ulang terhadap petugas ground handling, peningkatan intensitas inspeksi dan audit lapangan, serta penyampaian sosialisasi berkala mengenai pentingnya pelaksanaan FOD check. Di samping itu, penerapan sistem evaluasi kinerja personel secara berkala, serta pemberian penghargaan atau sanksi yang tepat juga diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab individu dalam menjaga keselamatan penerbangan.

Sebagai bentuk penyelesaian, diperlukan penguatan koordinasi antarunit operasional untuk memastikan setiap prosedur keselamatan dijalankan secara konsisten, serta penambahan sistem pelaporan dan pengawasan berbasis digital guna memudahkan pelacakan pelanggaran dan penanganan secara real time. Dengan demikian, penyimpangan prosedur seperti tidak dilaksanakannya FOD check dapat diminimalkan, sehingga keselamatan dan keandalan operasional penerbangan tetap terjaga.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan terhadap BAB IV

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di maskapai Citilink berjalan dengan baik sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan, mencakup unit *check-in counter*, *customer service*, *flight operation*, dan *ground handling*. Kegiatan dilaksanakan berdasarkan jadwal yang tersusun rapi dan mendukung proses observasi serta keterlibatan langsung taruna dalam operasional di lapangan.

Permasalahan yang muncul selama *On the Job Training* (OJT) dapat diselesaikan dengan baik oleh pihak terkait, baik melalui arahan petugas pendamping maupun penyelesaian langsung di lapangan. Secara keseluruhan, *On the Job Training* (OJT) memberikan pengalaman yang bermanfaat bagi taruna dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan sikap profesional di dunia kerja penerbangan.

5.1.2 Kesimpulan terhadap pelaksanaan *On The Job Training* secara keseluruhan

Secara keseluruhan, pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di maskapai Citilink memberikan pengalaman nyata dan pemahaman langsung kepada taruna mengenai proses operasional di dunia penerbangan. Melalui kegiatan ini, taruna dapat mengamati, mempelajari, dan terlibat secara aktif dalam berbagai unit kerja seperti *check-in counter*, *customer service*, *flight operation*, dan *ground handling*.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) berjalan dengan lancar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Taruna juga mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, mematuhi prosedur,

serta menunjukkan sikap profesional selama pelaksanaan. Meskipun terdapat beberapa kendala, semuanya dapat diselesaikan dengan baik berkat kerja sama antara taruna dan pembimbing di lapangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran terhadap BAB IV

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan agar kegiatan serupa di masa mendatang dapat berjalan lebih optimal, yaitu:

1. Bagi Taruna, diharapkan dapat lebih proaktif dalam menggali informasi, mengikuti arahan petugas pendamping dengan sungguh-sungguh, serta menjaga sikap dan kedisiplinan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) agar memperoleh hasil maksimal dari pengalaman di lapangan.
2. Bagi Instansi Tempat *On the Job Training* (OJT) (Maskapai Citilink), diharapkan dapat terus memberikan bimbingan dan kesempatan praktik yang lebih luas bagi taruna, agar mereka dapat memahami alur kerja secara menyeluruh dan relevan dengan dunia industri penerbangan.
3. Bagi Lembaga Pendidikan (Politeknik Penerbangan Surabaya), diharapkan dapat menjalin komunikasi yang lebih intensif dengan pihak maskapai atau instansi tempat *On the Job Training* (OJT) agar pelaksanaan kegiatan berjalan lebih terarah, serta memperhatikan kesiapan taruna sebelum diterjunkan ke lapangan.

5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan *On The Job Training* secara keseluruhan

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa hal yang dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan ke depannya:

1. Perlu adanya pengarahan awal yang lebih terstruktur, agar taruna memahami dengan jelas tugas, tanggung jawab, serta alur kerja di setiap unit yang akan ditempati.
2. Peningkatan pengawasan dan bimbingan dari petugas pendamping selama *On the Job Training* (OJT) sangat penting untuk memastikan taruna dapat belajar secara maksimal dan menjalankan tugas sesuai prosedur yang berlaku.
3. Pemberian kesempatan yang merata di berbagai unit kerja perlu diperhatikan, agar taruna dapat memperoleh pengalaman yang lebih luas dan menyeluruh mengenai operasional di dunia penerbangan.
4. Evaluasi rutin terhadap kegiatan *On the Job Training* (OJT) baik dari pihak lembaga pendidikan maupun instansi tempat *On the Job Training* (OJT) diperlukan, guna mengukur efektivitas kegiatan dan memberikan umpan balik untuk perbaikan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Area, U. M. (2020). *PENERAPAN RESTORATIVE JUSTICE ATAS KELALAIAN MASKAPAI PENERBANGAN YANG MEMBAHAYAKAN PENUMPANG (STUDI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU) SKRIPSI* Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Universitas Medan Area OLEH FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN MASKAPAI PENERBANGAN YANG MEMBAHAYAKAN PENUMPANG (STUDI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU).

Keke, Y. (2019). AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.2 edisi Desember 2019. *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 31–42.



LAMPIRAN

Dokumentasi kegiatan observasi selama *On The Job Training* (OJT)

