

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR



Disusun Oleh :

ELYA HANA YOSINTA
NIT. 30621006

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR



Disusun Oleh :

ELYA HANA YOSINTA
NIT. 30621006

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA

BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Disusun Oleh :

ELYA HANA YOSINTA
NIT. 30621006

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh :

Station Manager

Dosen Pembimbing

HARY IRAWAN
NP. 300242

DEWI RATNA SARI, SE., M.M
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara

AHMAD MUSADEK, ST, M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan sebaik-baiknya.

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Dapat terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Bapak Ahmad Musadek, S.T, M.T selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Hary Irawan selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia *Station* Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar;
4. Mas Rusdyanto selaku *Supervisor* PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar;
5. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training* (OJT);
6. Seluruh staf PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar;
7. Kedua Orangtua yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) ini serta menyelesaikan laporannya;
8. Rekan-rekan *On the Job Training* (OJT) yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini.

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

Makassar, 15 Juli 2024

Elya Hana Yosinta
NIP. 30621006

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pendamping OJT.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OT	2
1.3 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.3.1 Bagi Kampus	3
1.3.2 Bagi Taruna.....	4
1.4 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.5 Tempat dan Waktu <i>On the Job Training</i> (OJT)	5
1.5.1 Tempat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	5
1.5.2 Waktu <i>On the Job Training</i> (OJT)	5
BAB 2 PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)	7
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	7
2.2 Sejarah Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar	9
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia	10
2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	10
2.2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia.....	11
2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan	12
2.2.4 Makna Logo Perusahaan	14
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	15
2.5 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Citilink Indonesia.....	19
2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha	21
2.7 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia	22
2.8 <i>Ticketing</i>	25
2.9 Reservasi	25
2.10 Tipe Penerbangan	26
BAB 3 TINJAUAN TEORI	28
3.1 Maskapai Penerbangan	28
3.2 Bandar Udara.....	28
3.3 Terminal Bandar Udara.....	29

3.4 Apron	30
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	31
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	31
4.2 Unit Kerja <i>On the Job Training</i> (OJT),	31
4.2.1 PASASI atau <i>Ground Handling</i>	32
4.2.2 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	38
4.3 Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	39
4.4 Analisis Permasalahan	40
4.4.1 Permasalahan	40
4.4.2 Penyelesaian Masalah	50
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.1.1 Kesimpulan Bab 4.....	52
5.1.2 Kesimpulan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin (UPG)	9
Gambar 2. 2 Logo PT. Citilink Indonesia	14
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	15
Gambar 4. 1 <i>Boarding Gate</i>	33
Gambar 4. 2 <i>Lost and Found</i>	35
Gambar 4. 3 <i>Check-in Counter</i>	36
Gambar 4. 4 <i>Customer Service</i>	38
Gambar 4. 5 Jadwal Pelaksanaan OJT	40
Gambar 4. 6 Proses <i>Check-in di Counter</i>	41
Gambar 4. 7 Permasalahan Komputer	42
Gambar 4. 8 <i>Close Check in Counter</i>	43
Gambar 4. 9 Antrian yang panjang	47
Gambar 4. 10 Hasil Angket Nomor Penerbangan Maskapai Citilink.....	48
Gambar 4. 11 Hasil Angket tentang Pengetahuan Penumpang	49
Gambar 4. 12 Hasil Angket Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan CIC	49

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	10
Tabel 2. 2 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Citilink Indonesia	19
Tabel 3. 1 Syarat Ketentuan Pengembalian Tiket.....	38
Tabel 3. 2 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 30 April	43
Tabel 3. 3 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 7 Mei.....	44
Tabel 3. 4 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 15 Mei.....	44
Tabel 3. 5 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 23 Mei.....	45
Tabel 3. 6 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 31 Mei.....	45
Tabel 3. 7 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 7 Juni.....	46
Tabel 3. 8 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 14 Juni.....	46
Tabel 3. 9 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 21 Juni	46

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Dokumentasi <i>On the Job Training</i> (OJT).....	57
LAMPIRAN 2 Hasil Pelaksanaan OJT.....	60

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pendamping OJT

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, sehingga dapat mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia saat ini mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya jumlah penduduk, permintaan akan perjalanan Udara semakin meningkat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandara-bandara diberbagai pulau.

Salah satu program studi yang terdapat di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Program studi Manajemen Transportasi Udara. Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya bertujuan untuk melahirkan personel Operasi Bandar Udara yang berkualitas di industri penerbangan. Para taruna/i program studi ini mempelajari pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk bekerja dan mengopersikan bandar udara. *On the Job Training* (OJT) di suatu Bandar Udara merupakan kewajiban bagi para peserta *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan pada semester V dan VI, termasuk bagi taruna/i program studi Manajemen Transportasi Udara. Dengan adanya *On the Job Training* (OJT), diharapkan Taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan. Teori – teori yang didapat di perkuliahan diharapkan dapat diterapkan di lapangan bertujuan agar lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya masing-masing.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen

pengguna jasa transportasi udara, yaitu untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan lainnya. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan nonkomersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunanya. Sedangkan penerbangan nonkomersil merupakan bentuk transportasi dimana sebagian dari kapasitas pesawat udara atau penyewaan maupun penggantian dengan uang untuk pemakaiannya dengan cara apapun tidak diperbolehkan, kecuali izin khusus dari Menteri perhubungan. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Melalui *On the Job Training* (OJT) tersebut diharapkan para peserta didik dapat mengimpletasikan ilmu teori pada praktek secara langsung, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On the Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Dasar Pelaksanaan OT

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Tujuan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

1.3.1 Bagi Kampus

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

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pelayanan jasa dan membangun pengalaman memasuki industri penerbangan.

4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.3.2 Bagi Taruna

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

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tersebut.
2. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di bandar udara lokasi *On the Job Training* (OJT) terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, komersial bandar udara, keamanan penerbangan, dan kargo.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
4. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana teamwork dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.

1.4 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT);
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerjaseta lah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT);
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

1.5 Tempat dan Waktu *On the Job Training* (OJT)

1.5.1 Tempat *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Berlokasi di di Jalan Raya Airport No. 1 (90552) Makassar, Sulawesi Selatan - Telepon (0411) 550123

1.5.2 Waktu *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan selama tiga bulan yang terhitung sejak tanggal 22 April - 22 Juli 2024.

1.6 Jadwal Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Jadwal kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar pada PT Citilink Indonesia sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terhitung mulai dari taruna mulai mencari tahu informasi tentang perusahaan tempat taruna akan melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT). Setelah ditentukan oleh pihak kampus tentang perusahaan mana yang telah diinformasikan dan mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di perusahaan tersebut maka pihak program studi D-III

Manajemen Transportasi Udara membuat surat pengantar *On the Job Training* (OJT) yang akan diberikan kepada koordinator masing-masing lokasi perusahaan, dalam hal ini PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

2. Tahap Pelaksana

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan dalam kurun Waktu tiga (tiga) bulan, terhitung sejak tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar pada beberapa unit, diantaranya:

- a. *Flight Operation Officer* (FOO)
- b. *Check-in*
- c. *Customer Service*
- d. *Gate*
- e. *Lost and Found*
- f. *Ground Handling*

3. Tahap Penulisan Laporan Kegiatan *On the Job Training*

Penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) dimulai pada tanggal 28 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Penulisan dilakukan dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) yang dituangkan secara sistematis dalam penulisan laporan ini.

BAB 2

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

Perusahaan PT. Citilink Indonesia merupakan Citilink merupakan salah satu maskapai dengan penerbangan berbiaya rendah yang ada di Indonesia. Citilink merupakan salah satu Unit Bisnis Strategis dari maskapai penerbangan terbesar di Indonesia, yaitu Garuda Indonesia. Dengan kata lain, maskapai Citilink merupakan salah satu anak perusahaan Garuda Indonesia. Maskapai yang berdiri pada tahun 2001 ini ingin menguasai pasar LCC (*low cost carrier*) di Indonesia. Pesaing terdekat dari Citilink ialah Airasia dan Lion Air yang telah menguasai pasar Indonesia dan juga brand image yang kuat dari kedua maskapai tersebut (Naina dan Yunita, 2022).

PT. Citilink Indonesia didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012. Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% *Aerowisata*. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* "QG", ICAO designation "CTV" dan *call sign* "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Pada tahun 2024, Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, dengan melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia. Adapun jenis pesawat yang digunakan, yaitu A330-900 NEO (2 Unit), A320-200 NEO (50 Unit), ATR 72-600 (7 Unit), Freighter B737-500 (1 Unit), Boeing 737-500 (2 unit), dan Boeing 737-300 (1 unit).

Dengan adanya bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan dan penumpang, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* pada tahun 2017 dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, *SKYTRAX* selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya, *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier (LCC)* yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan. Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai LCC yang tetap melekat di hati masyarakat. Sehingga Citilink senantiasa menerapkan pelayanan yang baik di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *pre*, *in*, hingga *post-flight* dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara

optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Sejarah Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar

PT Angkasa sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan. Terdapat 15 bandara di bawah naungan PT Angkasa Pura I yang besar berada pada Indonesia bagian tengah dan Indonesia bagian timur. Bandar Udara Internasional Hasanuddin Makassar (ICAO : WAAA, IATA : UPG) salah satu Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Bandara ini sebagai pintu gerbang utama transportasi udara ke bagian timur Indonesia.

Lapangan Dieng adalah nama lama dari Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Bandara ini sudah melayani rute internasional tetapi pada tahun 2008 ditutup karena banyak maskapai penerbangan yang melayani rute internasional mengalami kerugian. Lapangan Terbang Kadieng atau Bandar Udara Lama Sultan Hasanuddin Makassar memiliki 9 rute komersil pertama kali dengan tujuan Surabaya dengan memanfaatkan landasan pacu sepanjang 1.600 m x 45 m dengan jenis rumput, saat ini disebut dengan runway 08-26.



Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin (UPG)

(Sumber : <https://hasanuddin-airport.co.id/>)

Bandara mengalami peningkatan kembali pada saat masa penjajahan Jepang, mereka melakukan perbaikan landasan, yang awalnya rumput menjadi beton. Akhirnya pun berganti menjadi Lapangan Terbang Mandai. Pada tahun 1945 pihak sekutu melakukan penambahan landasan pacu dengan kode runway 13-31 dengan ukuran 1.745 m x 45 m. Pada 1950 bandara kembali kepemilikannya, menjadi milik Indonesia dan pengoperasian serta pemeliharaannya dipegang oleh Jawatan Pekerjaan Umum Seksi Lapangan Terbang. Pada tahun 1955 pengoperasiannya diambil alih oleh Direktorat Jendral Perhubungan Udara.

Nama Sultan Hasanuddin dijadikan nama bandara pada 1980 dengan melakukan perpanjangan landasan pacu 13-31 menjadi 2.400 m x 45 m. Satu tahun kemudian bandara ini juga difungsikan menjadi bandara embarkasi untuk calon haji. Pada 1985 nama bandara berganti menjadi Bandar Udara Sultan Hasanuddin. Melalui keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 61/1994 Bandar Udara Sultan Hasanuddin resmi menjadi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Berikut merupakan data umum dari PT. Citilink Indonesia :

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data Umum PT. Citilink Indonesia	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Akta pendirian	2012
Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046
	Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>flight code</i> "QG", ICAO <i>designation</i> "CTV" dan <i>call sign</i>

Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan terbatas.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Komplek Juanda Business Center (JBC) Blok C1 No. 2 Jl. Raya Juanda, Sawotratap, Gedangan, Sidoarjo
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	www.citilink.co.id

2.2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

a. Visi

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

b. 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 keramahan Indonesia.

2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

a. Nilai Perusahaan BUMN secara umum

1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dengan diwujudkan dengan perilaku seperti memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas dengan meningkatkan diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan, Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, Bertindak proaktif

6. Kolaborasi

Membangun kerja sama yang sinergis, Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

b. Nilai Citilink

1. *Simple*

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

2. *Prompt*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

3. *Polite*

Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

2.2.4 Makna Logo Perusahaan



Gambar 2. 2 Logo PT. Citilink Indonesia

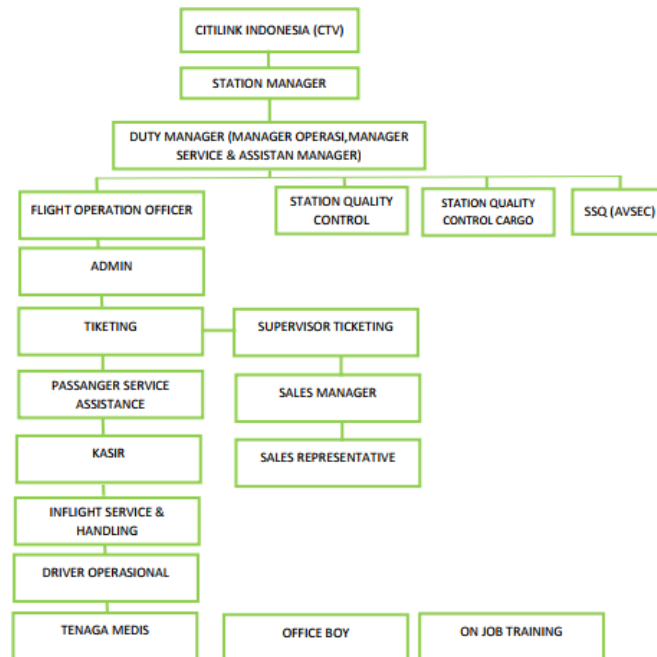
Warna hijau memiliki arti komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkahlangkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit - unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Struktur organisasi PT Citilink Indonesia dapat dilihat pada gambar :



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Berikut jajaran direksi PT. Citilink Indonesia, yaitu :

Direktur Utama	: Dewa Kadek Rai
Direktur Operasi	: Eric Ferdinand Sofyal
Direktur Niaga dan Kargo	: Ichwan F. Agus
Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko	: Pandu Fajar Wisudha
Direktur Teknik	: Jaka Ari Triyoga
Direktur <i>Human Capital</i>	: Arief Adhi Sanjaya

Adapun jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, yaitu :

<i>Station Manager</i>	: Hary Irawan
Manajer Operasi	: Catur Hermawanto
<i>Manager Service</i>	: Usman Sigit
<i>Assitant Manager</i>	: Muh Arsyad
	: Faried Hamzah
	: Jufriady
<i>Station Quality Control</i>	: Switon Hidayat
	: Muh Rosehan Ashari
<i>Manager Aviation Security Officer</i>	: Syahrir
<i>Station Quality Control Cargo</i>	: Adi Sapto Margono

Adapun tugas dan tanggung jawab pada masing-masing Divisi, yaitu :

1. Direktur Utama

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis perusahaan.
- b. Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan keputusan direksi.
- c. Memimpin para anggota Direksi dalam melaksanakan keputusan Direksi.
- d. Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.
- e. Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
- f. Mengesahkan hasil keputusan direksi.

- g. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dengan persetujuan anggota dewan lainnya dalam rapat direksi.

2. *Station Manager*

Station Manager adalah pemimpin tertinggi masing – masing section atau unit department yang berada dibawahnya. Tugas Station Manager adalah mengontrol semua department dan mengatur semua hubungan kerja baik dengan maskapai penerbangan yang menjadi pelangganya.

3. *Duty Manager*

Duty manager bertanggung jawab mengelola operasional harian, termasuk jadwal karyawan, pengelolaan inventaris, dan memastikan ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan bisnis

4. AVSEC

Hal ini mencakup tugas AVSEC dalam menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, yakni dengan memeriksa penumpang yang akan memasuki pesawat, memeriksa cabin crew, mengawasi akses kontrol ke sisi udara, memeriksa penumpang pesawat yang akan transit dan transfer, mengawasi jalur menuju pesawat, menertibkan kargo, dan memeriksa barang-barang ilegal.

5. *Flight Operation Officer* (FOO)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personal yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan. Fungsi FOO adalah untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien. Wewenang FOO adalah memberikan masukan atau rekomendasi kepada pilot atas kelayakan terbang pesawat, cuaca, kebutuhan *fuel*, kemampuan daya angkut, serta analisa lain yang berkaitan dengan suatu penerbangan.

6. *Station Quality Control*

Tugas dari *Station Quality Control*, yaitu Menganalisis dan mengevaluasi metode produksi untuk memastikan keefektifan dan efisiensi operasional. Memantau dan melacak kualitas produk atau layanan dari awal hingga akhir proses produksi. Mengidentifikasi dan mengatasi masalah kualitas yang mungkin timbul selama proses produksi.

7. *Ticketing*

Untuk menjalankan tugasnya dengan baik, divisi *ticketing* harus menerima permintaan dan memverifikasi data, memproses pembayaran, membuat dan mengirim tiket, menangani perubahan dan pembatalan, menyediakan pelayanan, dan memonitor kinerja serta memperbaiki layanan.

8. *Passanger Service Assistance (PASASI)*

PASASI memiliki tugas untuk melayani pembelian tiket, mencetak boarding pass, absensi dalam ruang tunggu, mengatur bagasi, serta menangani prosedur yang harus dilakukan baik sebelum atau sesudah penerbangan.

9. Kasir

Kasir pada *Customer Service* memiliki tugas untuk menyambut penumpang yang datang di bandara. Mengawasi counter check-in yang melayani penumpang yang berangkat. Memeriksa penumpang untuk penerbangannya. Mengumumkan informasi boarding. Mengarahkan atau membantu pelanggan memesan ulang penerbangannya yang ditunda atau dibatalkan.

10. *Inflight Service dan Handling*

Inflight service dan handling memiliki tugas, yaitu Bongkar Muat Bagasi dan Pengangkutan, Menggunakan Peralatan Penanganan Barang, Memantau Keamanan Pelanggan, menyortir Bagasi dan Pengangkutan, mengisi Bahan Bakar Pesawat, dan Interior Pesawat Servis.

11. *Driver Operasional*

Driver Operasional memiliki tugas utama, yaitu meliputi pengecekan keamanan, penanganan bagasi, koordinasi dengan maskapai penerbangan, serta pengaturan lalu lintas pesawat.

2.5 Highlight Perkembangan PT Citilink Indonesia

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

Tabel 2. 2 *Highlight* Perkembangan PT Citilink Indonesia

Tahun	<i>Highlight</i>
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28
2012	a. Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai <i>Low Cost Carrier</i> (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. b. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP <i>Delay Management</i> .
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa

2017	a. Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320 NEO ke jajaran armada Citilink; b. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste; c. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	a. Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan <i>Best Low Cost Airlines-Asia</i> dari <i>Trip Advisor</i>; b. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia; c. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	a. Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia; b. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX; c. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900 NEO.
2020	a. Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi; b. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (<i>freighter</i>); c. Citilink meraih penghargaan <i>Best Low-Cost Airline</i> di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang <i>TripAdvisor Travelers' Choice Award</i> 2020.

2021	a. Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih predikat 5-Star COVID-19 <i>Airline Safety Rating</i> dari Skytrax dan menjadi satu dari 15 maskapai di dunia yang meraih predikat bergengsi tersebut; b. Citilink masuk ke jajaran 100 maskapai terbaik di dunia, 8 maskapai berbiaya hemat terbaik di Asia, maskapai berbiaya hemat terbaik di Indonesia, dan memperoleh penghargaan COVID-19 <i>Airline Excellence Awards</i> dalam ajang <i>World Airline Awards</i> 2021 oleh Skytrax; c. Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional, Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru yang membawa semangat Perusahaan sebagai maskapai modern yang inovatif.
2022	a. Citilink membuka dan mengoperasikan kembali berbagai rute domestik dan internasional; b. Citilink tanam 1.000 bibit pohon mangrove di Pesisir Untia Makassar; c. Citilink raih tiga penghargaan dalam ajang Skytrax World Airline Awards 2022.
2023	a. Citilink membuka rute internasional menuju Papua Nugini; b. Citilink pindahkan operasional dari Bandara Husesin sastranegara Bandung ke Bandara Kertajati; c. Citilink kembali raih tiga penghargaan dalam ajang Skytrax World Airline Awards 2023.

2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, kegiatan Utama perusahaan memiliki ruang lingkup:

a. Kegiatan Utama Usaha

1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, pos dalam dan luar negeri;
2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam dan luar negeri;
3. Layanan penunjang operasional angkutan niaga;
4. Layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan;
5. Layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan;
6. Layanan pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan industri penerbangan;
7. Layanan penjualan paket wisata.

b. Kegiatan Penunjang Dalam rangka mengoptimalisasi pemanfaatan sumber daya Citilink, terdapat beberapa usaha penunjang, yaitu:

1. Penerbangan Berjadwal
2. Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap.
3. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*), Penerbangan tidak berjadwal memiliki waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

2.7 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia

Perusahaan Citilink hingga saat ini menjadi salah satu maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak munculnya pesawat A320 yang merupakan pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire* digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Dalam melakukan usahannya, PT Citilink memiliki 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. 2 Armada Operasional PT. Citilink Indonesia

No.	Pesawat	Beroperasi
1.	A330-900 NEO	2 unit
2.	1320-200 NEO	50 unit
3.	ATR72-600	7 unit
4.	Reighter B737-500	1 unit
5.	Boeing 737-500	2 unit
6.	Boeing 737-300	1 unit
Total		63 unit

Tabel 2. 3 Rute Keberangkatan PT. Citilink Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

No.	Rute	Flight Number	Time
1.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 347	05:10
2.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 345	06:05
3.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 341	10:00
4.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 251	11:00
5.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 213	13:35
6.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 349	22:20
7.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 353	04:30
8.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 355	07:20
9.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 351	09:05

10.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 306	13:50
11.	Ujung Pandang (UPG) – Denpasar (DPS)	QG 343	05:20
12.	Ujung Pandang (UPG) – Kendari (KDI)	QG 332	06:50
13.	Ujung Pandang (UPG) – Balikpapan (BPN)	QG 428	19:10
14.	Ujung Pandang (UPG) – Manado (MDC)	QG 307	09:05
15.	Ujung Pandang (UPG) – Jayapura (DJJ)	QG 250	01:55

Tabel 2. 4 Rute Penerbangan Kedatangan PT. Citilink Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

No.	Rute	Flight Number	time
1.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 344	05:25
2.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 346	04:30
3.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 250	00:55
4.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 212	21:40
5.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 442	23:55
6.	Surabaya (SUB) - Ujung Pandang (UPG)	QG 307	08:25
7.	Surabaya (SUB) - Ujung Pandang (UPG)	QG 354	22:50
8.	Surabaya (SUB) - Ujung Pandang (UPG)	QG 352	22:35
9.	Manado (MDC) - Ujung Pandang (UPG)	QG 306	13:10
10.	Manado (MDC) - Ujung Pandang (UPG)	QG 9306	10:25
11.	Kendari (KDI) - Ujung Pandang (UPG)	QG 333	09:10
12.	Balikpapan (BPN) - Ujung Pandang (UPG)	QG 429	18:30
13.	Denpasar (DPS) - Ujung Pandang (UPG)	QG 342	21:45
14	Jayapura (DJJ) - Ujung Pandang (UPG)	QG 251	10:00

2.8 Ticketing

Tiket merupakan dokumen berharga yang wajib dimiliki oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara, dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan terkait yang bertindak sebagai pengangkut transportasi yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antara penumpang dan pengangkut. Dalam industri penerbangan terdapat dua macam jenis tiket yaitu:

a. Tiket Manual

Tiket yang dibuat dalam bentuk buku, yang berisi peraturan-peraturan dan barang-barang apa saja tidak boleh dibawa ketika berada di dalam pesawat

b. Tiket Elektronik (*e-ticket*)

Tiket yang dibuat menggunakan sistem komputer dan hanya berupa selembarnya tiket dan lebih mudah dibawa.

Perbedaan e-ticket dengan tiket manual adalah terletak pada saat penumpang menggunakan tiket manual yang berbentuk buku, apabila saat akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang harus membeli tiket lagi. Sedangkan apabila menggunakan e-ticket saat penumpang akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang bisa mencetak ulang di bandara pada saat akan melakukan check-in hanya dengan menunjukkan rute, jadwal penerbangan, nama dapat dilihat di sistem.

2.9 Reservasi

Reservasi secara umum dapat diartikan sebagai penyediaan tempat duduk, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal. Jadi, pengertian reservasi meliputi seluruh kegiatan perusahaan penerbangan dalam:

- c. Mengelola persediaan tempat duduknya;
- d. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjualannya;
- e. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tempat.

Untuk menangani kegiatan reservasi, industri penerbangan menggunakan suatu sistem yang dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. *Manual Reservation System*, yaitu apabila seluruh atau sebagian besar kegiatannya masih dilakukan dengan cara manual.
2. *Computerized Reservation System*, yaitu apabila pelaksanaan kegiatan reservasinya dilakukan dengan menggunakan computer.

Pelayanan permintaan pemesanan tempat meliputi penyediaan tempat bagi penumpang oleh perusahaan penerbangan beserta fasilitas yang diperlukan penumpang berkaitan dengan rencana perjalanannya. Hal-hal yang tercakup dalam kegiatan pelayanan tersebut antara lain :

- a. Proses pemesanan dan penyediaan tempat.
- b. Pemberiaan informasi tentang jadwal penerbangan.
- c. Harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- d. Persyaratan penerbangan beserta informasi lainnya.

2.10 Tipe Penerbangan

a. Penerbangan Berjadwal

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

b. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter Flight*)

Pada umumnya, penerbangan *charter* merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan

tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan. Namun, penerbangan carter memiliki banyak jenis yakni penerbangan pribadi, penerbangan public, penerbangan kargo, penerbangan medevac, dan penerbangan afinitas.

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan". Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*). Perusahaan penerbangan juga dapat menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bahasanya, barang kiriman (cargo), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman, dan benda pos ke tempat tujuan

3.2 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk mendarat ataupun lepas landas pesawat maupun helikopter. Atau bisa disebut juga sebagai suatu fasilitas perantara antara transportasi udara dengan transportasi darat yang berfungsi memberikan pelayanan bagi keberangkatan maupun kedatangan pesawat, bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang.

Menurut ANNEX 14 pada (*International Civil Aviation Organization*, 2022) Bandar udara adalah area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 (Presiden Republik Indonesia, 2009) bandar udara adalah kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat

3.3 Terminal Bandar Udara

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang dapat melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan barang serta menunggu jadwal keberangkatan. Pada terminal bandar udara ini terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, restoran, serta berbagai toko. Bangunan yang menyediakan akses menuju pesawat (melalui gerbang) dapat disebut '*concourse*'. Tetapi, sebutan "terminal" dan "*concourse*" kadang-kadang digunakan berganti-ganti tergantung dari konfigurasi bandara

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1999) tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya ;

pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamanan beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

3.4 Apron

Apron adalah suatu daerah di bandar udara yang digunakan pesawat Udara untuk kegiatan *loading*, *unloading*, *cargo*, *fueling*, parking penumpang dan pemeliharaan (*maintenance*). Berdasarkan SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 1985), Apron adalah suatu daerah atau tempat di bandar udara yang telah ditentukan guna menempatkan pesawat udara, menurunkan dan menaikkan penumpang, kargo, pos, pengisian bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat udara. Pada area apron membutuhkan petugas yang dapat sigap dan tanggap dikarenakan memerlukan petugas yang berkompeten seperti dalam menentukan parkir pesawat. Petugas ini bisa sering disebut dengan AMC (*Apron Movement Control*). *Apron Movement Control* adalah personil bandar udara yang memiliki lisensi dan rating untuk melaksanakan tugas sebagai penanggung jawab kegiatan operasi penerbangan, pengawasan, pergerakan pesawat udara, lalu lintas kendaraan, penumpang dan pengawasan kebersihan di area sisi udara serta mencatat data penerbangan di apron. Pengawasan yang dilakukan oleh *Apron Movement Control* (AMC) bertujuan salah satunya untuk menciptakan keamanan dan keselamatan pada aktivitas penerbangan serta menciptakan kedisiplinan dari pengguna jasa yang dapat berpengaruh terhadap aktivitas di sisi udara

BAB 4

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan VII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah pada PT. Citilink Indonesia, salah satunya yaitu di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin merupakan bandar udara yang terletak di wilayah timur negara Indonesia dan sekaligus sebagai pintu gerbang utama transportasi udara di wilayah bagian Timur Indonesia. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar berdiri dibawah naungan PT Angkasa Pura I yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan.

Maskapai penerbangan merupakan perusahaan atau organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang ataupun barang. Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasi, kargo, benda pos dengan menggunakan pesawat udara. Perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara (Suwarno, 2007).

4.2 Unit Kerja *On the Job Training* (OJT),

Dalam melaksanakan *On the Job Training* Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU VI) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja. Adapun wilayah kerja pada PT. Citilink Indonesia, yaitu :

4.2.1 PASASI atau *Ground Handling*

Pasasi atau Pelayanan Petugas Bagasi merupakan suatu profesi yang bekerja di bagian *Ground Handling*. Petugas pasasi pada suatu maskapai penerbangan bertugas di bagian sisi darat. Kegiatan yang dilakukan oleh tata operasi darat adalah *security, check-in counter, boarding gate*. Dengan adanya jasa pelayanan *ground handling* yang terdapat di bandara, maka dapat membantu maskapai-maskapai penerbangan dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang ketika pesawat berada di darat (Abadi dan Anita, 2022). Petugas tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot atau pramugari. Adapun tugas dari Pelayanan Petugas Bagasi, yaitu :

4.2.1.1 *Boarding Gate*

Boarding gate adalah tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat yang telah melalui proses *check-in* (proses konfirmasi calon penumpang kepada maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat). Sedangkan *boarding* adalah proses menaikkan penumpang ke pesawat. Penumpang sebelum *memasuki boarding gate* diberikan *boarding pass* yang berisikan nama penumpang, rute penerbangan, tanggal penerbangan, waktu boarding, nomor ruang tunggu (*gate*) dan nomor *seat*. Para petugas harus siap di *boarding gate* untuk mengarahkan penumpang naik ke pesawat (Ningrum dan Fatchul, 2023).

Pada *Boarding Gate*, tugas seorang Pasasi yaitu mendata penumpang yang akan masuk ke pesawat. Saat *boarding gate*, dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang dengan *boarding pass* yang bertujuan untuk mencegah terjadinya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, petugas juga melakukan penimbangan berat bagasi penumpang yang dibawa pada cabin yang bertujuan agar barang

penumpang tidak melebihi berat maksimal yang telah ditentukan, yaitu 7 kg. Tidak hanya itu petugas pasasi juga harus siap apabila diperintahkan oleh *Ramp*.



Gambar 4. 1 Boarding Gate

Adapun petugas dari *boarding gate*, yaitu :

1. Among

Petugas ini pertama kali ditemui sewaktu di *gate*, karena berada didepan pintu *gate* nya. Pertama petugas ini harus mengucapkan salam terlebih dahulu lalu meminta dokumennya untuk diperiksa ulang setelah tadi diperiksa ulang setelah tadi diperiksa oleh petugas *check-in*.

2. *Gate Checker*

Petugas ini memasukan data penumpang yang sudah masuk ke *gate* ke dalam komputer dengan cara memasukan *sequent number* nya atau tempat duduk penumpangnya.

3. *Announcement*

Petugas ini bertugas meng print data *manifest* penumpang yang akan berangkat serta memberikan pengumuman seperti tentang

kedatangan pesawat yang terlambat serta memberikan pengumuman tentang penumpang yang harus terlebih dahulu masuk kedalam pesawat.

4. *Boarding Gate*

Petugas ini biasanya berjumlah dua orang petugas karena selain bertugas mengumpulkan *boarding card* penumpang yang akan masuk kedalam pesawat, petugas yang satunya lagi bertugas menghitung jumlah penumpang dengan alat penghitung agar jumlah dari awal hingga penumpang yang berangkat sama.

Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian menginput ke dalam system dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

4.2.1.2 *Lost and Found*

Lost and Found merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian dimana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami irregularities. Petugas *Lost and Found* bertugas untuk menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap

bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan standby sebelum *exit gate* dan *found* akan memeriksa barang sesuai dengan label bagasi yang penumpang miliki (Susilowati dan Andhika, 2021).



Gambar 4. 2 *Lost and Found*

Pada *Lost and Found*, PT. Citilink Indonesia bekerja sama dengan Perusahaan Gapura, dimana Perusahaan Gapura melakukan pekerjaannya dengan maskapai Garuda Indonesia. Dalam melakukan pekerjaannya, petugas *Lost and Found* harus memiliki ketelitian dan kesabaran dalam memeriksa barang penumpang. Petugas *Lost and Found* juga bertugas mengurus kehilangan barang, kerusakan barang, barang yang tertinggal, serta kelebihan barang. Banyak penyebab terjadinya kehilangan barang, salah satunya yaitu tertukarnya salah satu penumpang, dengan penumpang yang lain. Mekanisme dari itu perlunya ketelitian dalam memeriksa label bagasi pada setiap penumpang. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*.

4.2.1.3 Check-in Counter

Check in merupakan proses melaporkan diri mengenai pemberangkatan penumpang agar dapat melakukan suatu perjalanan. Pada bagian ini petugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Spesial Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20 Kg untuk pesawat Boeing dan 10kg untuk Pesawat ATR (Atwan dan Andityo, 2022). *Check in* dapat dilakukan secara manual dengan cara mendaftarkan diri pada petugas maskapai di bandara atau secara mandiri melalui mesin *check in* yang ada di bandara. Selain itu *check in* juga dapat dilakukan secara online melalui internet.

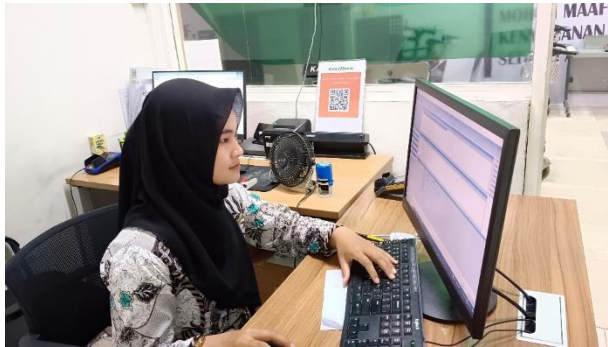


Gambar 4. 3 Check-in Counter

Penumpang tidak akan bisa masuk ke pesawat tanpa melakukan *check in*. Ini adalah prosedur resmi dimana pihak penerbangan atau airlines mendata setiap penumpang yang datang ke *check in counter* untuk melaporkan tiketnya. Pada jam tertentu, apabila sistem *check in* sudah dinyatakan *closed* atau tutup, maka semua data jumlah penumpang dan bagasi serta data lainnya untuk penerbangan tersebut dapat dilihat secara lengkap pada manifest penumpang. Data penumpang, bagasi dan kargo yang ada pada sistem tersebut selanjutnya akan digunakan untuk perhitungan pembuatan loadsheet (laporan lembaran *load*) agar pesawat pada saat *take off* dan *landing* dengan kondisi normal dan sesuai. Dokumen berupa loadsheet tersebut akan dibaca dan di tanda tangani oleh pilot sebelum terbang.

4.2.1.4 Customer Service

Unit *Customer Service* merupakan unit kerja garda terdepan yang menempati posisi strategis dan berhubungan langsung dengan pelanggan Bandar udara. Petugas *Customer Service* memiliki tugas melayani Reservasi tiket penumpang, Pembelian *seat*, Pembelian tiket bayi, *extra baggage*, *Reschedule* atau *Refund*. Dalam melakukan pekerjaannya petugas *Customer Service* harus memberikan kualitas pelayanan yang baik serta pelayanan jasa informasi yang berhubungan seputar penerbangan. Disamping hal tersebut, petugas *Customer Service* juga cukup mengalami beberapa risiko dalam melakukan pekerjaannya, seperti komplain penumpang jika terdapat *delay* maupun *cancel flight*, complain perubahan jadwal, hingga complain *Reschedule* atau *Refund* pada tiket yang dialami penumpang. Dengan adanya risiko pekerjaan yang dialami Petugas *Customer Service* maka petugas harus tetap membelikan pelayanan yang prima dalam menangani penumpang hingga terbang dengan selamat.



Gambar 4. 4 Customer Service

Pada unit *Customer Service* terdapat kasir yang berfungsi untuk melakukan pembayaran seat, pembayaran tiket, pembayaran *Reschedule* atau *Refund* pada tiket yang dialami penumpang. Pemberlakuan *refund* pada PT. Citilink Indonesia dapat mengembalikan uang dengan syarat tertentu, yaitu :

Tabel 3. 1 Syarat Ketentuan Pengembalian Tiket

Waktu Pembatalan	Pengembalian Biaya
≥ 72 jam sebelum penerbangan	75% dari tarif dasar
72 - 48 jam sebelum penerbangan	50% dari tarif dasar
48 - 24 jam sebelum penerbangan	40% dari tarif dasar
24 - 12 jam sebelum penerbangan	30% dari tarif dasar
12 - 4 jam sebelum penerbangan	20% dari tarif dasar
< 4 jam sebelum penerbangan	10% dari tarif dasar

4.2.2 *Flight Operation Officer* (FOO)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personal yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan. Peran FOO adalah mitra pilot dan sebagai pusat Informasi yang berkaitan dengan

penerbangan tersebut dan mempunyai posisi yang setara dengan pilot. Fungsi FOO adalah melakukan kegiatan operasi berdasarkan ketentuan regulasi penerbangan sesuai dengan aturan aturan yang berlaku dalam dunia penerbangan sipil (Lubis, 2021).

Tugas FOO adalah menyiapkan kebutuhan serta merencanakan operasional dan melaksanakan suatu penerbangan yang aman, nyaman efisien dan tepat waktu. Wewenang FOO adalah memberikan masukan atau rekomendasi kepada pilot atas kelayakan terbang pesawat, cuaca, kebutuhan fuel, kemampuan daya angkut, serta analisa lain yang berkaitan dengan suatu penerbangan. Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (keadaan cuaca, *loadsheets*, *flight plan*, dan lainnya).

4.3 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*. Jadwal *On the Job Training* dibagi menjadi dua shift yang masing-masing shift yang terdiri dari 3-6 taruna. Adapun jam masuk shift sebagai berikut :

- Pagi : 07.00 – 13.00
- Siang : 11.00 – 18.00
- Keterangan : 4 hari kerja, 3 hari libur

SCHEDULE OJT April 2024											
NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	AFRIDA GYTHA AZHARI	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
2	ALVIN ALVAREZ	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
3	ESYA HANA YUSWITA	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
4	FACHRI MUHAMMAD PUTRA	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
5	HANANAH RIZKULAN PUTRI	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
6	LARI KUSUMA WIDHORO	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
7	RIZA SYAH APRILIA	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
8	RIZKULIA HANICHA HIRMAN	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
9	SATGA NIKAI DWI SUSANTO	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
10	TARA KATU KADILA	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)
11	TRYENANANDI WARMANA	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)	(OPS) & (GATE)

TIME SCHEDULE			
Customer Service	CS	(CS)	SHIFT I (07.00-12.00) SHIFT II (12.00-17.00)
Counter Check in	CC	(CC)	SHIFT I (07.00-12.00) SHIFT II (12.00-17.00)
Unit And Travel	UT	(UT)	SHIFT I (07.00-12.00) SHIFT II (12.00-17.00)
Flight Crew & Grounding Gate	OP & GATE	(OP & GATE)	SHIFT I (07.00-12.00) SHIFT II (12.00-17.00)

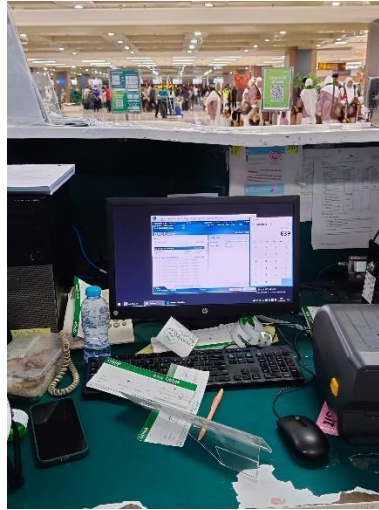
4.4.1 Permasalahan

Dalam melakukan perjalanan penerbangan, para penumpang diwajibkan untuk melakukan proses *check-in* terlebih dahulu agar mendapatkan *boarding pass*. *Check in* merupakan proses melaporkan diri penumpang mengenai pemberangkatan penumpang untuk mendapatkan *boarding pass* agar dapat melakukan suatu perjalanan. Untuk mendapatkan *boarding pass*, para penumpang wajib melaporkan tiketnya pada bagian *Check-in Counter*. Pada bagian ini petugas *Check-in Counter* menangani penumpang dan bagasi bawaannya yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang (KTP/Paspor), pemilihan penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Spesial Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi yang akan dimasukkan ke dalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*).



Gambar 4. 6 Proses Check-in di Counter

Terdapat dua jenis penumpang saat melakukan proses *Check-in* di *Check-in Counter (CIC)*, penumpang membawa barang bagasi dan penumpang yang tidak membawa barang bagasi. Pada penumpang yang tidak membawa bagasi hanya perlu melakukan proses *check-in* online melalui website yang telah disediakan, namun ditemukan beberapa penumpang yang belum memahami untuk melakukan proses *check-in* online sehingga penumpang tersebut tetap melakukan antrian di *Check-in Counter (CIC)*. Sedangkan pada penumpang yang membawa bagasi wajib untuk melakukan dan melaporkan proses *check-in* melalui *Check-in Counter (CIC)*, agar barang bawaan penumpang dapat ditimbang dan diletakkan pada *compartment* pesawat.



Gambar 4. 7 Permasalahan Komputer

Maskapai Citilink pada Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar memiliki tiga loket *Check-in Counter (CIC)*, yaitu loket 13, loket 14, dan loket 15. Dalam melakukan pelayanan, maskapai citilink wajib memberikan pelayanan yang prima dalam melaksanakan tugasnya. Namun pada saat terjadinya antrian penumpang yang akan melakukan *Check-in* sering terjadinya permasalahan *computer* yang sering *error* dan sangat mempengaruhi waktu yang cukup lama dalam menunggu, hal tersebut mengakibatkan *loading* yang lama sehingga petugas pasasi harus *close counter*, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut membuat para penumpang menjadi emosi dikarenakan menunggu lama kembali. Kejadian komputer yang sering *error* terjadi antara lain seperti jaringan yang lambat, banyaknya startup program yang digunakan, terlalu banyak temporary file, serta prosesor yang terlalu banyak.



Gambar 4. 8 Close Check in Counter

Adapun waktu rata-rata pelayanan *Check-in Counter (CIC)* yang ditemukan penulis saat terjadinya komputer yang sering *error* :

Tabel 3. 2 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 30 April

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	7:20	3'14"
QG 307	UPG-MDC	9:15	
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	9:50	
QG 251	UPG-CGK	11:00	
QG 213	UPG-CGK	13:25	
QG 306	UPG-SUB	14:00	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 30 April 2024 pukul 09:15 WITA di loket 13. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang menangani penumpang dengan flight number QG 251 rute UPG-CGK. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 14. Waktu rata-rata yang didapat dalam melayani penumpang, yaitu 3 menit 14 detik.

Tabel 3. 3 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 7 Mei

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	6:50	3'22"
QG 307	UPG-MDC	7:20	
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	9:05	
QG 213	UPG-CGK	9:50	
QG 306	UPG-SUB	13:25	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 7 Mei 2024 pukul 07:15 WITA di loket 14. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang menangani bagasi penumpang dengan flight number QG 341 rute UPG-CGK. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 15. Waktu rata-rata yang didapat dalam melayani penumpang, yaitu 3 menit 22 detik.

Tabel 3. 4 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 15 Mei

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	7:20	4'10"
QG 307	UPG-MDC	9:05	
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	10:00	
QG 251	UPG-CGK	11:00	
QG 9307	UPG-MDC	13:30	
QG 306	UPG-SUB	13:50	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 15 Mei 2024 pukul 11:35 WITA di loket 13. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang memilihkan *seat* penumpang dengan flight number QG 306 rute UPG-SUB. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 14. Waktu rata-rata yang didapat dalam melayani penumpang, yaitu 4 menit 10 detik.

Tabel 3. 5 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 23 Mei

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	7:20	4'19"
QG 307	UPG-MDC	7:20	
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	10:00	
QG 213	UPG-CGK	13:35	
QG 306	UPG-SUB	13:50	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 23 Mei 2024 pukul 12:19 WITA di loket 14. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang menginput data penumpang dengan flight number QG 306 rute UPG-SUB. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 15. Waktu rata-rata yang didapat dalam melayani penumpang, yaitu 4 menit 19 detik.

Tabel 3. 6 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 31 Mei

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	7:20	3'39"
QG 307	UPG-MDC	9:05	
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	10:00	
QG 213	UPG-CGK	13:35	
QG 306	UPG-SUB	13:50	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 31 Mei 2024 pukul 07:40 WITA di loket 14. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang menginput data bagasi penumpang dengan flight number QG 307 rute UPG-MDC. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 13.

Tabel 3. 7 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 7 Juni

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	7:20	3'55"
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	10:00	
QG 213	UPG-CGK	13:25	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 7 Juni 2024 pukul 08:21 WITA di loket 13. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang menangani bagasi bawaan penumpang dengan flight number QG 341 rute UPG-CGK. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 14. Waktu rata-rata yang didapatkan dalam melayani penumpang, yaitu 3 menit 55 detik.

Tabel 3. 8 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 14 Juni

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	7:20	4'05"
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	10:00	
QG 213	UPG-CGK	13:25	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 14 Juni 2024 pukul 08:21 WITA di loket 14. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang menangani seat penumpang dengan flight number QG 351 rute UPG-SUB. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 15. Waktu rata-rata yang didapatkan dalam melayani penumpang, yaitu 4 menit 5 detik.

Tabel 3. 9 Waktu Pelayanan CIC Tanggal 21 Juni

Number Flight	Rute	Time Schedule	Rata-rata waktu
QG 355	UPG-SUB	7:20	3'37"
QG 351	UPG-SUB	9:05	
QG 341	UPG-CGK	10:00	
QG 213	UPG-CGK	13:25	

Kejadian ini terjadi pada tanggal 21 Juni 2024 pukul 07:51 WITA di loket 13. Pada saat itu petugas *Check-in Counter (CIC)* sedang menangani bagasi bawaan penumpang dengan flight number QG 341 rute UPG-CGK. Hal tersebut menyebabkan penumpang harus berpindah ke loket 14. Waktu rata-rata yang didapat dalam melayani penumpang, yaitu 3 menit 37 detik.



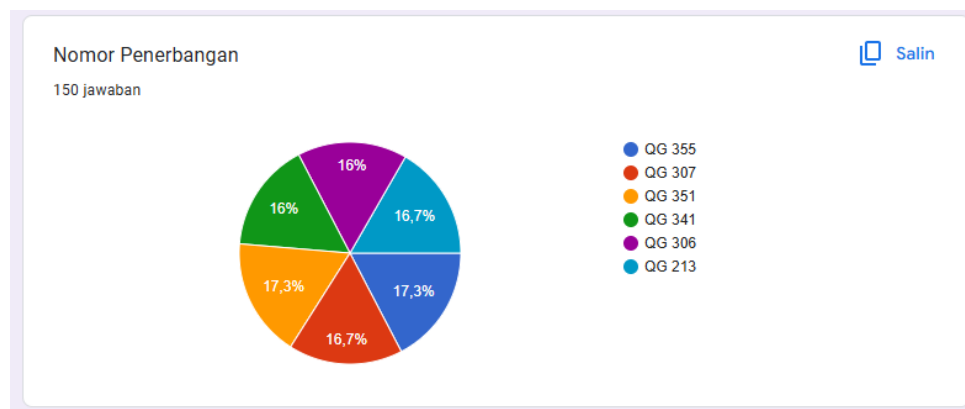
Gambar 4. 9 Antrian yang panjang

Dengan adanya permasalahan pada errornya computer, hal tersebut menyebabkan antrian yang Panjang dan membutuhkan waktu yang lama. Menurut PM 30 tahun 2021 pada Bab V tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan dijelaskan bahwa “Standar waktu pelayanan *Check-in* yaitu 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per penumpang”. Dengan adanya permasalahan tersebut sangat mempengaruhi waktu penumpang yang akan melakukan *boarding*. Dalam tabel waktu pelayanan *Check-in* diatas, dapat disimpulkan bahwa computer yang *error* dapat menyebabkan antrian yang panjang, sehingga waktu pelayanan tidak sesuai dan melebihi waktu yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui akar permasalahan tersebut, penulis akan menyebarkan angket kepada 150 penumpang maskapai citilink pada enam nomor penerbangan berbeda untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan citilink. Hal dari angket tersebut akan penulis gunakan

untuk menarik kesimpulan permasalahan tersebut. Apakah dari pihak pengguna jasa menerima pelayanan yang puas terhadap pelayanan di *check-in counter*.

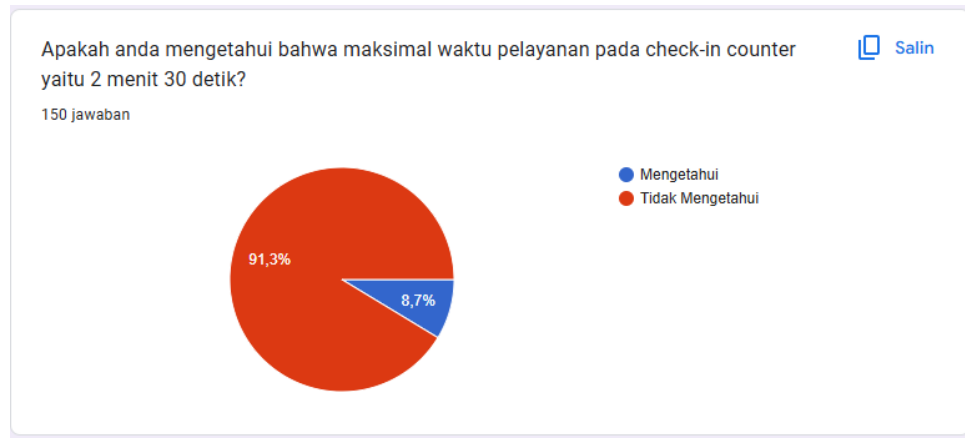
Hal ini tentunya menjadi perhatian khusus bagi pihak maskapai apabila sering terjadinya computer yang error atau loading, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan dan kepuasan penumpang. Berikut akan penulis cantukan hasil dari angket yang berupa kuesioner yang telah diberikan kepada penumpang maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Makassar :



Gambar 4. 10 Hasil Angket Nomor Penerbangan Maskapai Citilink

(Olahan Penulis, 2024)

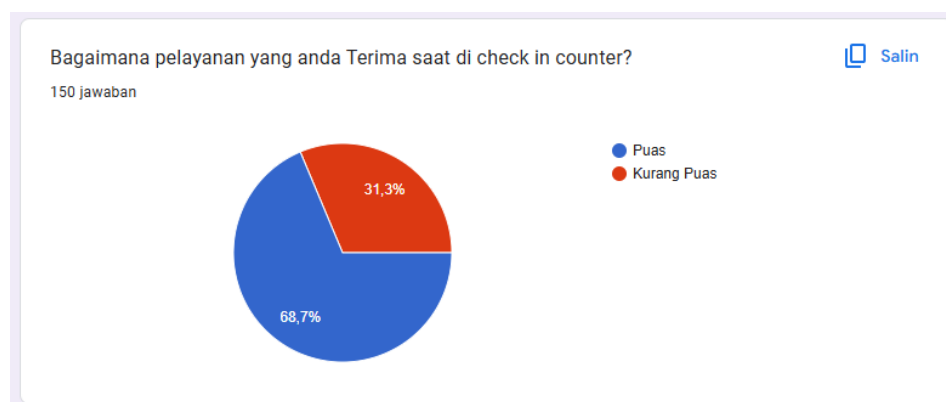
Dari diagram di atas dapat kita ketahui dalam pengisian angket yang diberikan kepada penumpang maskapai citilink dengan nomor penerbangan QG 355, QG 307, QG 351, QG 341, QG 306, dan QG 213. Nomor penerbangan tersebut merupakan penerbangan dengan waktu yang berbeda. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden penerbangan QG 355 sebanyak 17,3% (26 penumpang), QG 307 sebanyak 16,7% (25 penumpang), QG 351 17,3% (26 penumpang), QG 341 sebanyak 16% (24 penumpang), QG 306 sebanyak 16% (24 penumpang), dan QG 213 sebanyak 16,7% (25 penumpang).



Gambar 4. 11 Hasil Angket tentang Pengetahuan Penumpang

(Olahan Penulis, 2024)

Dari diagram hasil angket diatas dapat diketahui bahwa 91,3% responden tidak mengetahui waktu maksimal pelayanan pada *check-in counter*. Sedangkan 8,7% responden telah mengetahui waktu maksimal pelayanan pada *check-in counter*. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa para pengguna jasa maskapai citilink rata-rata tidak mengetahui waktu maksimal pelayanan pada *check-in counter*.



Gambar 4. 12 Hasil Angket Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan CIC

(Olahan Penulis, 2024)

Dari diagram hasil angket diatas dapat diketahui bahwa 68,7% responden mendapatkan pelayanan yang puas pada *Check-in Counter*. Sedangkan 31,3% responden mendapatkan pelayanan yang kurang puas pada *Check-in Counter*. Adapun salah satu factor yang menyebabkan kurang puasanya penumpang dalam mendapatkan pelayanan *Check-in Counter*, seperti lamanya waktu pelayanan saat di *Check-in Counter*.

4.4.2 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan tersebut dapat dijelaskan diatas, dapat diambil Kesimpulan bahwa permasalahan terjadi dikarenakan terkendalanya mesin computer yang sering *error* dan mengakibatkan *loading* yang lama sehingga petugas pasasi harus *close counter*, dan hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap maskapai citilink. Dari permasalahan tersebut terdapat penyelesaian masalah, yaitu :

1. Jangka pendek
 - a. Saat penumpang melakukan pelaporan di bagian *Check-in Counter* dan terjadi permasalahan kerusakan computer yang menyebabkan *loading*, maka memberikan himbauan kepada penumpang untuk berpindah tempat ke bagian samping loket dan mengarahkan penumpang untuk melakukan *check-in online* melalui website agar lebih efektif dalam membantu petugas di loket.
 - b. Perlunya dilakukan pengecekan ulang alat-alat penunjang *check-in* khususnya computer, agar tidak menimbulkan antrian dan memakan lebih banyak waktu. Upaya penyelesaian masalah tersebut apabila diterapkan akan berdampak terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh PT. Citilink Indonesia.

2. Jangka Panjang

Maskapai citilink berhak meminta permohonan kepada Badan Angkutan Usaha Bandara atau Angkasa Pura I untuk menyediakan fasilitas mesin *check-in* di sekitar area *Check-in Counter* dengan tetap memenuhi ketentuan yang berlaku.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Bab 4

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan di Bab 4. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut. Prosedur dapat diterapkan asal tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan serta sesuai untuk kondisi kerja di lokasi tersebut. Karena diperlukan sistem regulasi atau peraturan dan prosedur yang baik dan sesuai dengan kondisi lapangan, serta pemberian pelayanan sebagai mana mestinya dan maksimal.

Dari masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat komputer yang sering *error* dan sangat mempengaruhi waktu yang cukup lama dalam menunggu, hal tersebut mengakibatkan *loading* yang lama sehingga petugas pasasi harus *close counter*, sehingga perlunya penyelesaian masalah tersebut dengan maka memberikan himbauan kepada penumpang untuk berpindah tempat ke bagian samping loket dan mengarahkan penumpang untuk melakukan *check-in online* melalui website agar lebih efektif dalam membantu petugas di loket dan meminta permohonan kepada Badan Angkutan Usaha Bandara atau Angkasa Pura I untuk menyediakan fasilitas mesin *check-in* di sekitar area *Check-in Counter* dengan tetap memenuhi ketentuan yang berlaku.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT. Citilink Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penulis menyadari adanya kekurangan

dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

5.1.2 Kesimpulan *On the Job Training* (OJT)

Dalam melaksanakan kegiatan *On the Job Training*, penulis lebih mengenal lingkungan kerja yang sesungguhnya, dikarenakan seringnya melakukan praktek lapangan, sehingga bertambahnya wawasan terhadap ilmu dan pengetahuan yang belum pernah didapat selama menjalani Pendidikan di kampus. Disamping itu, penulis terdorong menjadi individu yang kompeten dan mampu bersaing karena selama melaksanakan *On the Job Training* menghasilkan sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung, kami sudah sangat terbantu. Personel di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya. jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT). Para Pegawai dan Staff sangat membantu penulis untuk mengetahui dan mempelajari secara detail tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

Saran yang dapat disimpulkan selama tiga bulan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, yaitu dengan pemasangan iklan sehingga dapat meningkatkan pemahaman calon penumpang. Selain itu dalam memulai melakukan pekerjaan pada *check-in counter* dilakukan

pengecekan terhadap alat – alat penunjang *check-in*, agar tidak terjadinya antrian yang panjang. Hal tersebut dapat membuat penumpang puas akan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, E. M.S dan A. N. Masyi'ah. (2022). Analisis Pelayanan Check-in Counter Oleh Petugas Pasasi Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Flight Attendant Kerdigantaraan*. 5(2) : 145-154.
- Atwal, S. B. dan A. P. Laksana. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter Maskapai Garuda Indonesia terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*. 20(1) : 124-129.
- Bintang, A. I. (2024). Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Yogyakarta International Airport. (2024). *GLORY (Global Leadership Organizational Research in Management)*. 2(1) : 311 - 323.
- Buku Pedoman *On the Job Training* (OJT) MTU. (2014). Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Lubis, M. R. (2021). Pengaruh On The Job Training (OJT) Flight Operations Officer (FOO) Terhadap Kesiapan Kerja. *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*. 1(2) : 85-91.
- Menteri Perhubungan. (2021). PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.
- Naini, S. M. dan M. Yunita. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Citilink Indonesia Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 1(1) : 1 – 17.
- Ningrum, K. N. A dan H. R. Farchul. (2023). Analisa Penanganan Fasilitas Penumpang Unit Boarding Gate di Maskapai Citilink Bandar Udara Juanda Surabaya. *Student Research Journal*. 1(4) : 428-438.
- Putra, W. W dan R. F. Hilal. (2023). Pengaruh Fasilitas Teknologi Mesin Self Check In Terhadap Efektivitas Pengguna Jasa Penerbangan Di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. (2023). *Jurnal Universal Technic (UNITECH)*. 2(2) : 94 - 104
- Susilowati, T dan A. P. Saputra. (2021). Peranan Unit Lost and Found dalam Penanganan Bagasi yang Bermasalah pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdana Kusuma. (2021). *Jurnal Universitas Surya Dharma*. 12(1) : 39-44.

Sumber internet :

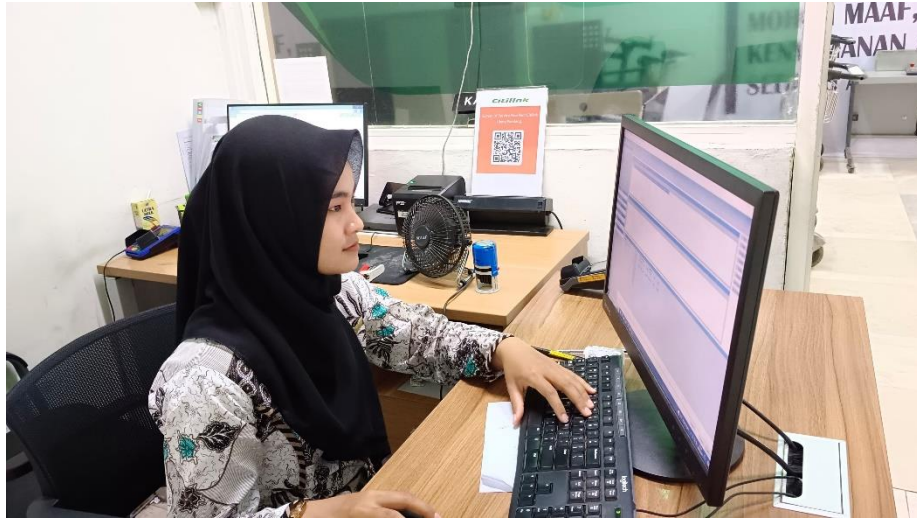
PT. Citilink Indonesia. (n.d.). from <https://www.citilink.co.id/company-profile>

PT. Citilink Indonesia. (n.d.). from <https://www.citilink.co.id/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi *On the Job Training* (OJT)

a. *Customer Service*



b. *Check-in Counter*

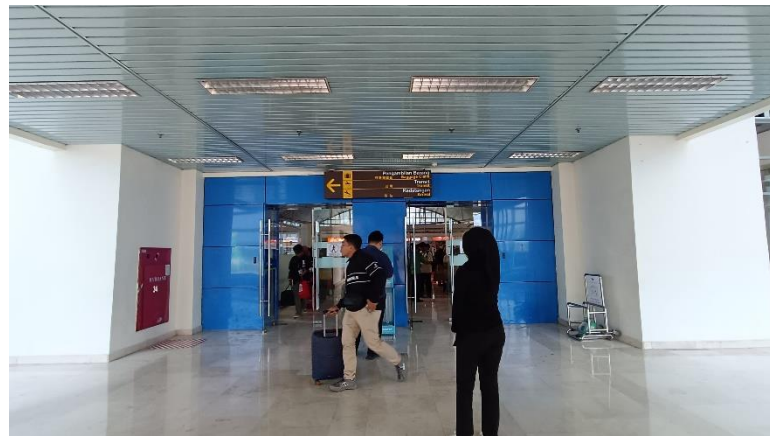




c. *Lost and Found*



d. *Boarding Gate*



e. *Flight Operation Officer (FOO)*



LAMPIRAN 1 Hasil Pelaksanaan OJT



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

**FORMULIR NILAI
PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Nama : ELYA HANA YOSINTA
NIT : 30621006
Jurusan : MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
Kampus : POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Lokasi OJT : PT CITILINK INDONESIA STATION UPG
Periode PKL : 22 APRIL 2024 - 22 JULI 2024.

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1.	Kemampuan Kerja	15%	98	14,7
2.	Disiplin	15%	95	14,25
3.	Inisiatif	10%	97	9,7
4.	Tanggungjawab	15%	95	14,25
5.	Kerjasama	15%	97	14,55
6.	Kerajinan	15%	97	14,55
7.	Sikap	15%	99	14,1
JUMLAH				96,1

Keterangan :
Sangat Baik : 85 – 100
Baik : 70 – 84
Cukup : 60 – 69
Kurang : 40 – 59
Buruk : 0 – 39

Mengetahui,
Station Manager

HARY IRAWAN

Makassar, 15 Juli 2024
Supervisor

RUSDIYANTO