

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**



**Disusun Oleh :**

**FAKHRUL RIJAL LUTVI**  
**NIT. 30621007**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2024**

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT CITILINK  
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
KUALANAMU**



**Disusun Oleh :**

**FAKHRUL RIJAL LUTVI**  
**NIT. 30621007**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

Oleh:

**FAKHRUL RIJAL LUTVI**

**NIT. 30621007**

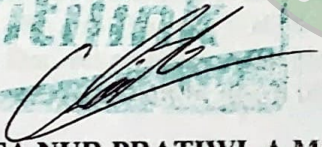
Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

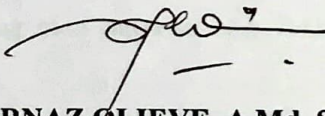
Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk  
menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:

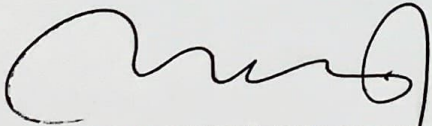
Supervisor dan SQC Citilink Station  
Kualanamu Medan

Dosen Pembimbing

  
**ANITA NUR PRATIWI, A.Md**  
**NIK. 303300**

  
**ARNAZ OLIEVE, A.Md, SE**  
**NIP. 19880309 201012 2 005**

Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Transportasi Udara

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training*(OJT) di Bandar Udara Internasional Kualanamu selama kurang lebih 3 bulan dari tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024.

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

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

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang Tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak I Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Ahmad Musadek, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.<sup>7u</sup>
5. Mbak Arnaz Olieve, A.Md, SE selaku Pembimbing *On The Job Training* (OJT).
6. Bapak Yusrizal., selaku Station Manager Citilink Kualanamu Medan.
7. Mbak Anita Nur Pratiwi selaku supervisor pendamping selama kegiatan *On The Job Training* (OJT).
8. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU VII yang mau sama-sama berjuang sampai akhirnya ada di titik ini.

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

Medan, 20 Juni 2024

Fakhrul Rijal Lutvi

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU ..... | i   |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                                                                  | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                                                                      | iii |
| DAFTAR ISI.....                                                                                           | iv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                       | vi  |
| DAFTAR TABEL.....                                                                                         | vii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                                                                   | 8   |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                                                   | 8   |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....                                              | 9   |
| 1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....                                              | 10  |
| 1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....                                            | 10  |
| 1.5 Tempat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....                                             | 11  |
| 1.6 Waktu dan Jadwal <i>On The Job Training</i> (OJT).....                                                | 11  |
| BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....                                                      | 13  |
| 2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink Indonesia .....                                                           | 13  |
| 2.2 Data Umum PT.Citilink Indonesia .....                                                                 | 14  |
| 2.3 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia.....                                                              | 16  |
| 2.4 Logo Citilink.....                                                                                    | 16  |
| 2.5 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia.....                                                        | 17  |
| BAB 3 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....                                                  | 30  |
| 3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....                                       | 30  |
| 3.2 Jadwal dan Kegiatan .....                                                                             | 30  |
| 3.2.1 Jadwal Pelaksanaan .....                                                                            | 30  |
| 3.2.2 Check-in Counter .....                                                                              | 31  |
| 3.2.3 Customer Service .....                                                                              | 32  |
| 3.2.4 Flight Operation Officer (FOO) .....                                                                | 32  |
| 3.3 Permasalahan .....                                                                                    | 33  |
| 3.4 Penyelesaian Masalah .....                                                                            | 33  |
| BAB 4 PENUTUP .....                                                                                       | 34  |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                                                      | 34  |
| 4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab III .....                                                                   | 34  |
| 4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....                                        | 34  |
| 4.2 Saran .....                                                                                           | 35  |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 36 |
| LAMPIRAN.....        | 37 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Pesawat Citilink .....                                 | 13 |
| Gambar 2.2 Logo Citilink .....                                    | 16 |
| Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Kualanamu .....       | 17 |
| Gambar 3.1 Jadwal Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT) ..... | 18 |



## DAFTAR TABEL

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia ..... | 14 |
|--------------------------------------------------|----|



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*On the Job Training* (OJT) Praktek kerja lapangan adalah penerapan mahasiswa pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang ada kaitannya dengan kurikulum pendidikan. Sejalan dengan perkembangan jaman, transportasi menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat khususnya transportasi udara. Semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan bandara bandara di berbagai pulau Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan lembaga diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar. Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait.

Selain itu *On the Job Training* (OJT) juga menjadi salah satu program yang harus dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kelulusan. Maka dari itu sebagai taruni Diploma D3 Manajemen Transportasi Udara, wajib mengikuti program *On the Job Training* (OJT). Dalam memenuhi kewajiban tersebut, praktek melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Kualanamu pada setiap unit kerja PT. Citilink Indonesia.

Sehubungan dengan itu, terkadang tidak semua materi atau teori yang didapatkan dalam perkuliahan sesuai dengan praktik di dunia nyata. Misalnya

dalam pembelajaran di kampus semua materi yang sudah di ajarkan hanya mendasar saja dalam setiap Unit yang ada di Bandara sehingga masi banyak pengetahuan tentang kebandarudaraan yang belum di ajar sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan tempat *On the Job Training* (OJT) yang berada dalam bidang yang sama ini dapat memberikan pengalaman yang nyata bagi pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tersebut. Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini daharapkan taruna dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum mamasuki dunia kerja dan diharapkan *On the Job Training* (OJT) ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik kerja dan diharapkan *On the Job Training* (OJT) ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Suarabaya dengan perusahaan tempat taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT). Melalui *On the Job Training* (OJT) parataruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai *manager* yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Dasar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya jurusan D3 Manajemen Transportasi Udara 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 Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Tujuan pelaksanaan *On The Job* (OJT) dari jurusan D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir proses pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional;
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
3. Untuk melatih kerjasama taruna dengan personil lain, maupun pada unit- unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi;
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
5. Menjadikan lulusan taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang terampil, serta memiliki integritas dan etos kerja yang tinggi;
6. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan *On The Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir).

### 1.4 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun 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 kerjasetaelah 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 Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Yang terletak di Jl. Bandara Kuala Namu, Ps. Enam Kuala Namu, Kec. Beringin, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20553

### **1.6 Waktu dan Jadwal *On The Job Training* (OJT)**

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 3 bulan yang terhitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024. Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) pada Bandar Udara Internasional Kualanamu sebagai berikut :

Taruna melaksanakan *On The Job Training* (OJT) selama 3 bulan terhitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024. Berikut adalah perincian tahapan kegiatan praktik kerja lapangan :

#### **1. Tahapan Persiapan**

Tahapan persiapan terhitung mulai dari taruna memulai mencari informasi tentang perusahaan tempat taruna akan melakukan kegiatan *On The Job Training* (OJT). Setelah ditentukan oleh pihak kampus tentang perusahaan mana yang telah diinformasikan, lalu mengisi *form* pengajuan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), dan setelah itu mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di perusahaan tersebut, Pihak Prodi Kampus D3 Manajemen Transportasi Udara membuat surat pengantar *On The Job Training* (OJT) yang akan diberikan kepada kordinator yang di Bandara Internasional Kualanamu. Setelah itu mendapat surat pernyataan bahwa taruna diizinkan melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar

Udara Kualanamu pada tanggal 22 April 2024.

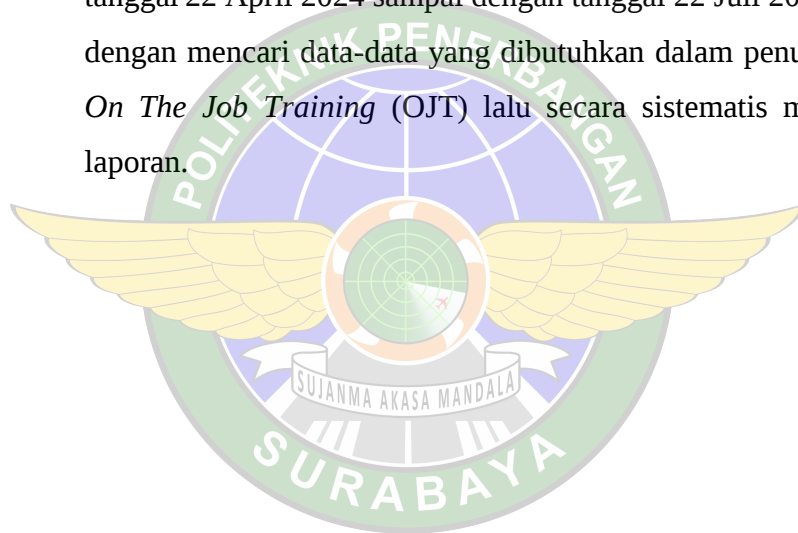
2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan *On The Job Training* (OJT) selama 3 bulan sejak tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024. Selama *On The Job Training* (OJT) terbagi menjadi beberapa shijft dan kelompok diantaranya:

- a. Shift pagi (04:00-11:00 WIB)
- b. Shift middle (09:00-16:00 WIB)
- c. Shift siang (13:00-21:00 WIB)

3. Tahap Penulisan Laporan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Tahap penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024. Penulisan dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) lalu secara sistematis mulai menulis laporan.



## BAB 2

### TINJAUAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

#### 2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink Indonesia



Gambar 2. 1 Pesawat Citilink

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

PT.Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni

2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 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. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, 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.

## 2.2 Data Umum PT.Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Data Umum PT.Citilink Indonesia

| Data                  | Informasi                                                                                                                                           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Perusahaan       | PT.Citilink Indonesia                                                                                                                               |
| Didirikan             | Tahun 2001                                                                                                                                          |
| Dasar Hukum Pendirian | PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").</p> <p>Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".</p> |
| Bidang Usaha     | Jasa Angkutan Udara Niaga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Jumlah Armada    | Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Rute Penerbangan | Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 2.3 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia

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

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

### 2.4 Logo Citilink

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.

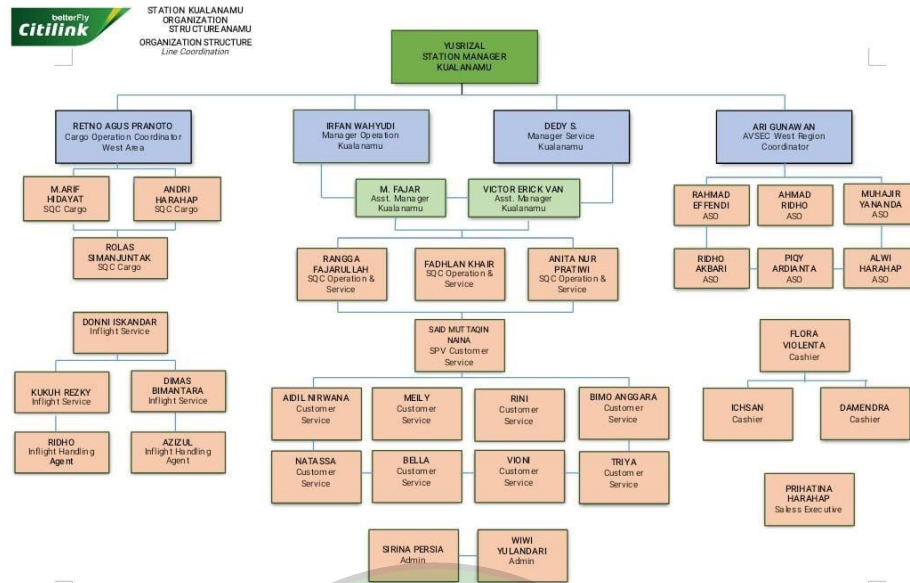


Gambar 2. 2 Logo Citilink

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.

## 2.5 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT.Citilink Kualanamu



[illegible]

**(P) PAGI = 04.00 – 12.00 WIB**

**(M) MIDDLE = 09.00 – 17.00 WIB**

**(S) SIANG = 13.00 – 21.00 WIB**

**(L) LIBUR/ DUTY OFF**

### 3.2.2 Check-in Counter

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (*Loading Bagasi*). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai.

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

*Captain*).

Ada juga Sistem *Check In* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah *Self Check In*. *Self Check In* merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat *online*, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik.

### 3.2.3 Customer Service

Petugas customer service menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*.

Di *customer service* menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau *show*, dll.

### 3.2.4 Flight Operation Officer (FOO)

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

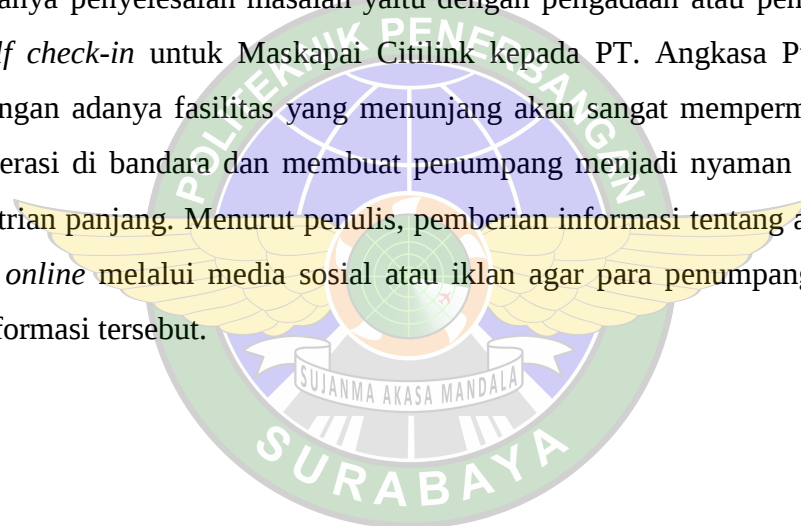
Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.).

### 3.3 Permasalahan

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Kualanamu tepatnya di maskapai Citilink Indonesia, Penulis saat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di *Customer Service* (CS) menemukan sebuah permasalahan yaitu tidak adanya mesin *self check-in* yang merupakan fasilitas penunjang agar mempermudah penumpang melakukan *check-in* tanpa harus menunggu antrian panjang yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang dan pengguna Bandar Udara Internasional Kualanamu.

### 3.4 Penyelesaian Masalah

Dari uraian permasalahan yang ditemukan oleh penulis diatas, perlu adanya penyelesaian masalah yaitu dengan pengadaan atau pengajuan mesin *self check-in* untuk Maskapai Citilink kepada PT. Angkasa Pura II karena dengan adanya fasilitas yang menunjang akan sangat mempermudah jalanya operasi di bandara dan membuat penumpang menjadi nyaman tanpa adanya antrian panjang. Menurut penulis, pemberian informasi tentang adanya *check-in online* melalui media sosial atau iklan agar para penumpang mengetahui informasi tersebut.



## **BAB 4**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

##### **4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab III**

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) penulis banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Penulis juga menemukan beberapa masalah, diantaranya yaitu yang penulis paparkan pada Bab III. Karena adanya permasalahan tersebut penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman bagaimana masalah tersebut dapat terjadi atau penyebab dari permasalahan tersebut serta bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT. Citilink Indonesia maupun Angkasa Pura II sebagai pihak penyelenggara Bandara Udara Internasional Kualanamu Medan untuk meningkatkan sistem pelayanan terhadap penumpang. Penulis menyadari 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.

##### **4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Melalui program *On The Job Training* (OJT) penulis dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja serta mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT). *On The Job Training* (OJT) ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Kualanamu PT Citilink Indonesia. Kegiatan *On The Job Training* (OJT) merupakan salah satu persyaratan untuk taruna / taruni memenuhi syarat untuk bisa menyelesaikan pendidikan di sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan tetapi tidak hanya sebagai persyaratan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir saja, Kegiatan *On The Job Training* (OJT) juga menjadi gambaran penting untuk para taruna taruni sebagai bekal menghadapi dunia kerja yang sebenarnya,

setelah mengikuti *On The Job Training* (OJT) selama 3 bulan para taruna taruni memiliki ilmu baru yang bisa dikembangkan menjadi keterampilan dan para taruna taruni mampu membentuk etika bekerja yang baik dan benar, kami mendapatkan kesempatan untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sudah kami miliki semenjak berada di Politeknik Penerbangan Surabaya dan kami bisa menerapkan ilmu tersebut kedalam dunia nyata.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah di dapat melalui *On The Job Training* (OJT), penulis memiliki saran yaitu pengajuan atau pengadaan mesin *self check-in* untuk Maskapai Citilink kepada PT. Angkasa Pura II agar terciptanya kenyamanan yang merupakan fasilitas bagi para penumpang Bandar Udara Internasional Kualanamu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Low Cost Carrier. Studi Deskriptif Di PT.Citilink Indonesia.
2021. Buku Pedoman *On the Job Training* (OJT) MTU. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Junipitoyo, Bambang. 2018. Buku Pedoman *On The Job Training* (OJT). Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal.



## LAMPIRAN

