

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

PT CITILINK INDONESIA

BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI



Disusun oleh:

M. RAFI ANNAHL MARZUQ

NIT. 30621014

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

PT CITILINK INDONESIA

BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI



Disusun oleh:

M. RAFI ANNAHL MARZUQ

NIT. 30621014

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh:

MUHAMMAD RAFI ANNAHL MARZUQ
NIT. 30621014

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Supervisi

Faovan Agus F, S.Pd.Ing, M.Pd
NIP. 19840819 201902 1 001



Khaedir Pebrian, A.Md
NIP. 303302

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara

AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.
NIP. 19680217 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayahNya, laporan *On The Job Training* (OJT) ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dengan terlaksanakannya *On The Job Training* (OJT) ini taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan menerapkan metari dari praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya.
2. Kedua Orang Tua, bapak Moch. Syahril dan Ibu Wijiasih atas doa, semangat, dan dukungan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
5. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Cabang Denpasar, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
6. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.

7. Bapak Faoyan Agus Furyanto, S.Pd.Ing., M.Pd selaku Dosen Pembimbing OJT.
8. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training* (OJT) PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar.
9. Seluruh staf dan karyawan PT. Citilink Indonesia Cabang Denpasar yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
10. Teman-teman MTU Angkatan Ke-7, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
11. Teman-teman MTU yang sedang melakukan *On The Job Training* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, atas semangat dan kerjasamanya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* dan selama membuat laporan *On The Job Training*.

Penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan waktu dalam penyusunan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun akhir kata penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat dan dapat dikembangkan selanjutnya.

Badung, 22 Juli 2024

M. Rafi Annahl Marzuq

NIT. 30621014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT	3
1.4 Manfaat <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
1.5.1 Tempat <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
1.5.2 Waktu <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
1.6 Jadwal Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	5
BAB 2 TINJAUAN ON THE JOB TRAINING.....	6
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	6
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	7
2.3 Data Umum	9
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	9
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia	11
2.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	12

2.5	Tata Kelola Perusahaan (<i>Good Corporate Governance</i>)	12
2.5.1	Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	14
2.5.2	Nilai dan Budaya Perusahaan	16
2.6	Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar	19
2.7	Jenis Armada yang Digunakan	20
BAB 3 TINJAUAN TEORI		21
3.1	Bandar Udara	21
3.1.1	Pengertian Bandar Udara	21
3.1.2	Fasilitas Bandar Udara	22
3.1.3	Fungsi Bandar Udara	23
3.1.4	Peran Bandar Udara	24
3.1.5	Klasifikasi Bandar Udara	25
3.2	Terminal Bandar Udara	26
3.3	Apron	29
BAB 4 PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING		30
1.1	Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	30
1.2	Unit Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	30
1.2.1	<i>Check-in Counter</i>	30
1.2.2	<i>Lost and Found (Lost Luggage)</i>	31
1.2.3	<i>Boarding Gate</i>	31
1.2.4	<i>Flight Operation Officer (FOO)</i>	32
1.2.5	<i>Costumer Service (CS)</i>	32
1.3	Analisis Permasalahan	33
1.4	Penyelesaian Masalah	34
BAB 5 PENUTUP		35

4.1	Kesimpulan	35
4.1.1	Kesimpulan Bab III	35
4.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan OJT	36
4.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA		37
LAMPIRAN		39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jadwal Kegiatan	5
Gambar 2.1 Logo PT Citilink Indonesia	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Cabang Denpasar	12



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	10
Tabel 2.2 Prinsip Tata Kelola Perusahaan	14
Tabel 2.3 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum.....	17
Tabel 2.4 Nilai Perusahaan Khusus Citilink	18



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT

Memasuki zaman dimana persaingan diberbagai bidang kehidupan manusia semakin besar, salah satunya yaitu dibidang penerbangan. Maka itu harus mempersiapkan diri sebaik mungkin agar dapat meraih tingkat kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. Praktek Kerja Lapangan/PKL (*On The Job Training/OJT*) adalah Latihan kerja mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang didapat selama menjalani Pendidikan program studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan tingkat Pendidikan masing-masing selama waktu yang ditetapkan. *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh pendidikan akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap program studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

On The Job Training (OJT) dilaksanakan di bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, dan penulis melaksanakan kegiatan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang dimulai pada tanggal 22 April sampai 22 Juli 2024. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua

di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur. Bandara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura (Persero) selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang khusus bergerak dalam bidang jasa transportasi udara. . Seperti bandara udara komersil pada umumnya, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan jasa operasional transportasi udara, serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa bagi para pengguna transportasi udara, sesuai dengan fungsi bandar udara sebagai alur pergerakan penumpang atau barang dari transportasi udara ke transportasi darat atau sebaliknya.

Kegiatan *On The Job Training* merupakan salah satu program perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On The Job Training* Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara merupakan praktek kerja di lapangan sebagai sarana penerapan ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) ini, pada dasarnya taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah diserap selama menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, yang kemudian dipraktekkan dan diimplementasikan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan. dengan cara menganalisa serta mengambil keputusan cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

1.2 Dasar Pelaksanaan OJT

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

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang

Sistem Pendidikan Nasional.

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 32 Tahun 2017 tanggal 27 Januari 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT

Adapun maksud dan tujuan dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Maksud
 - a. Mendapatkan pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya sehingga penulis tidak canggung saat memasuki dunia kerja.
 - b. Dapat mempraktikkan teori yang diajarkan pada bangku kuliah
 - c. Mendapat pengalaman yang tidak didapatkan di bangku kuliah
 - d. Belajar beradaptasi dan berkomunikasi
2. Tujuan
 - a. Bagi Taruna
 - Sebagai salah satu syarat Pendidikan yang di tempuh di Politeknik Penerbangan Surabaya.
 - Mengetahui lingkungan kerja.
 - Mempraktikkan secara langsung dengan keterampilan yang dimiliki dan apa yang didapat dari bangku kuliah di instansi.
 - Meningkatkan kualitas SDM bagi calon tenaga kerja yang mandiri dan professional.

b. Bagi Kampus

- Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
- Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
- Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri penerbangan.
- Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.4 Manfaat *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

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

1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan *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 I Gusti Ngurah Rai, Bali. Berlokasi di Jalan Raya Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80362.

1.5.2 Waktu On The Job Training (OJT)

Kegiatan On The Job Training (OJT) dilaksanakan sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024

1.6 Jadwal Kegiatan On The Job Training (OJT)

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan OJT Taruna MTU VII di PT Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

			OJT (ON THE JOB TRAINING)																																
			Periode : 22 April - 22 Juli																																
No.	Nama	APRIL														MEI														KETERANGAN					
		22 Sn	23 S	24 R	25 K	26 J	27 Sb	28 M	29 Sn	30 S	1 R	2 K	3 J	4 Sb	5 M	6 Sn	7 S	8 R	9 K	10 J	11 Sb	12 M	13 Sn	14 S	15 R	16 K	17 J	18 Sb	19 M	20 Sn	21 S	P	S	L	TM
A																																			
1	Andira Jauhar Aldi	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
2	Ghaissandra April K	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
3	Eja Tio Saputra	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
4	Nur Sa'id Sigit P	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
B																																			
1	Wahyu Adji Permana	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
2	Varissa Rizqina N S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
3	Muhammad Syukron S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
C																																			
1	Sweetie Jamine P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
Note:																																			
PAGI																												: 05.00 - 13.00							
SIANG																												: 13.00 - 21.00							

Gambar 1.1 Jadwal Kegiatan

Jadwal *On The Job Training* (OJT) dibagi menjadi tiga *shift* yang masing-masing berisikan 3-4 taruna dengan keterangan 4 hari kerja dan 2 hari libur. Adapun jadwal *shift* sebagai berikut :

- *Shift Pagi* : 05.00 – 13.00 WITA
- *Shift Siang* : 13.00 – 21.00 WITA

BAB 2

TINJAUAN ON THE JOB TRAINING

2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

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 Menkumham 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. dan 33% PT 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. 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 izin 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, di tahun 2024 Citilink telah 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.

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.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat 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 Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai memiliki Kode IATA-nya adalah DPS, sedangkan Kode ICAO-nya WADD (dahulu WRRR). Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia dari Bali. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur.

Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa *airstrip* sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan *airstrip* ini sebagai Pelabuhan udara Tuban.^[3] Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan *KNILM (Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaar Maatschappij)* atau *Royal Netherlands Indies Airways* mendarat secara rutin di *South Bali* (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Tahun 1942 *South Bali Airstrip* dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942–1947), *airstrip* mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2 km dari semula 700 meter. Tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan *transceiver* kode morse.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landas pacu ke arah barat yang semula 1,2 km menjadi 2,7 km dengan *overrun* 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari – Tabanan. Seiring selesainya *temporary terminal* dan *runway* pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966.

Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946. Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (*Bali International Airport Ngurah Rai*). Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serba guna.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 juli 2021, mendapatkan IATA <i>flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”.
Dasar Hukum Pendirian	Akta No, 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H, Notaris di Jakarta.
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.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	43 Pegawai.
Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500 : 1 unit
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP-UPG-KJT-LBJ Rute Internasional : DPS-DIL-PER

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

A. Visi PT. Citilink Indonesia

LCC kelas dunia dengan profitabilitas berkelanjutan yang paling dikagumi perusahaan di Indonesia (mensejahterakan karyawan, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan yang nyaman kepada penumpang, dan pelayanan yang baik sehingga penumpang senang dengan *on time performance top 10 on the world*).

B. Misi PT Citilink Indonesia

Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan transportasi udara bebas repot dengan keandalan tinggi dan standar keselamatan internasional melalui sentuhan keramahan Indonesia.

2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia

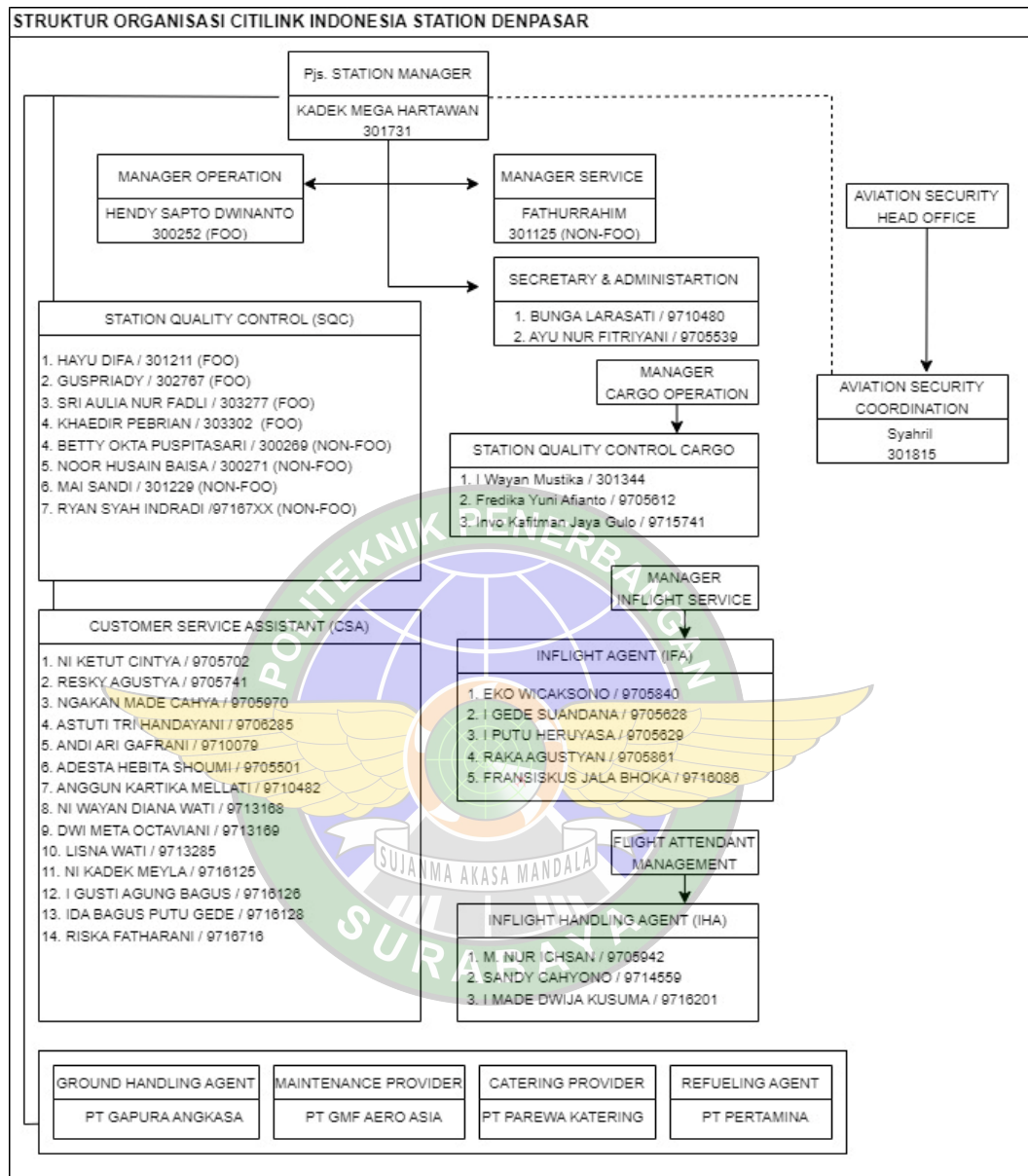
Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

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 langkah-langkah 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.



Gambar 2.1 Logo PT Citilink Indonesia

2.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Cabang Denpasar

2.5 Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)

Citilink memberikan perhatian khusus untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance* atau GCG) pada setiap aspek bisnisnya. Citilink mempercayai bahwa penerapan prinsip GCG lebih dari sekedar kepatuhan dan mampu meningkatkan daya saing dalam menghadapi tantangan usaha penerbangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Citilink menyadari bahwa penerapan GCG tidak dapat berdiri sendiri ataupun hanya berfokus pada kepentingan organisasi semata. Hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan menjadi kunci bagi Citilink untuk memperkuat penerapan GCG untuk membantu membentuk dunia usaha yang sehat, kompetitif, dan berkontribusi secara sosial untuk lingkungan sekitar.

Citilink adalah maskapai penerbangan yang senantiasa menempatkan praktik GCG sebagai perangkat kebijakan yang mendasari seluruh kegiatan usaha Perusahaan. Dalam kegiatan operasional Perusahaan, GCG merupakan aspek penting dalam rangka meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan, mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan, dan efisien guna memenuhi kewajiban secara bertanggung jawab kepada Pemegang Saham, mitra bisnis, konsumen atau pelanggan, serta masyarakat pada umumnya.

Perusahaan memberlakukan penerapan GCG sebagai salah satu strategi pencapaian visi, misi, dan tujuan Perusahaan melalui praktik usaha yang lebih baik secara terus-menerus. Penerapan prinsip GCG di lingkup Perusahaan dilandaskan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku, di antaranya Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas, serta mengacu pada 5 (lima) prinsip dasar, yaitu: transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran, sebagaimana telah dirilis dalam Pedoman Umum Good Corporate Governance yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). Penerapan prinsip GCG di lingkungan Perusahaan sebagai sistem sekaligus struktur adalah untuk meyakinkan seluruh stakeholders, bahwa Perusahaan dikelola dan dikendalikan untuk melindungi kepentingan stakeholders.

Prinsip	Penjelasan
Transparansi	Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan.
Akuntabilitas	Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan Perusahaan terlaksana secara efektif.
Responsibilitas	Kesesuaian dalam pengelolaan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi yang sehat.
Independensi	Suatu keadaan dimana Perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/ tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi.
Kewajaran	Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tabel 2.2 Prinsip Tata Kelola Perusahaan

2.5.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis Citilink. Penerapan GCG di lingkup Perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermartabat, serta patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip prinsip GCG dalam lingkup usaha Citilink antara lain sebagai berikut:

1. Menciptakan pengelolaan yang bersandar pada asas transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan;

2. Meningkatkan nilai Perusahaan yang memiliki daya saing kuat dan berlangsung secara berkelanjutan;
3. Mendorong proses pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang- undangan yang berlaku dengan diiringi realisasi yang bermoral tinggi;
4. Mengoptimalkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional khususnya pada industri penerbangan nasional; dan
5. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (stakeholders) kepada Perusahaan sehingga dapat membangun citra positif perusahaan di pasar.

Perusahaan berupaya mematuhi setiap peraturan yang merupakan landasan hukum terkait implementasi GCG. Penerapan GCG di Perusahaan mengacu kepada beberapa ketentuan, peraturan, serta perundang undangan yang berlaku, yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia
 - a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
 - b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 4 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi.
2. Peraturan Menteri
 - a. Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER- 01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 dan perubahannya No. PER-09/MBU/2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara.
 - b. Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER 09/ MBU/2012 tanggal 6 Juli 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/ MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN.
3. Pedoman Umum *Good Corporate Governance* dari Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) Tahun 2006.

2.5.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

a. Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum



Nilai	Definisi	Panduan Perilaku
Amanah	Memegang teguh kepercayaan yang diberikan	- Memenuhi janji dan berkomitmen - Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan - Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika
Kompeten	Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas	- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah - Membantu orang lain belajar - Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik
Harmonis	Saling peduli dan menghargai perbedaan	- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya - Suka menolong orang lain - Membangun lingkungan kerja yang kondusif
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

Nilai	Definisi	Panduan Perilaku
		Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika
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
Kolaboratif	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

Tabel 2.3 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

b. Nilai Perusahaan Khusus Citilink

Nilai Perusahaan	Definisi	Perilaku Utama	Penyesuaian dengan AKHLAK
SIMPLE	Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan	Inovatif - Adaptif - Mudah	ADAPTIF

Nilai Perusahaan	Definisi	Perilaku Utama	Penyesuaian dengan AKHLAK
	eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.		
PROMPT	Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.	Proaktif - Integritas - Solusi	ADAPTIF AMANAH KOMPETEN
POLITE	Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.	Menghargai - Empati - Semangat berikan yang terbaik	HARMONIS LOYAL KOMPETEN

Tabel 2.4 Nilai Perusahaan Khusus Citilink

2.6 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar

2.6.1.1 Jadwal keberangkatan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

No	Departure To	Flight Number	STD (UTC)	STD (WITA)
1.	SUB	QG-661	23:05	07:05
2.	CGK	QG-663	23:30	07:30
3.	DIL	QG-500	01:30	09:30
4.	BPN	QG-445	02:45	10:45
5.	KJT	QG-822	03:35	11:35
6.	LOP	QG-1672	03:35	11:35
7.	CGK	QG-667	04:15	12:15
8.	LOP	QG-1670	06:25	14:25
9.	SUB	QG-699	06:30	14:30
10.	CGK	QG-685	06:50	14:50
11.	CGK	QG-683	07:35	15:35
12.	HLP	QG-195	08:00	16:00
13.	CGK	QG-693	08:50	16:50
14.	SUB	QG-669	09:15	17:15
15.	CGK	QG-687	11:05	19:05
16.	HLP	QG-197	11:15	19:15
17.	UPG	QG-342	13:00	21:00
19.	SUB	QG-695	13:15	21:15
20.	CGK	QG-691	13:40	21:40
21.	PER	QG-554	15:00	23:00
22.	CGK	QG-689	15:25	23:25

2.6.1.2 Jadwal kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

No	Arrival From	Flight Number	STA (UTC)	STA (WITA)
1.	UPG	QG-383	22:50	06:50
2.	CGK	QG-680	00:05	08:05
3.	BPN	QG-444	01:55	09:55
4.	CGK	QG-682	02:55	10:55
5.	PER	QG-555	03:30	11:30
6.	LOP	QG-1671	03:35	13:45
7.	SUB	QG-698	03:35	13:45
8.	DIL	QG-501	06:10	14:10
9.	CGK	QG-686	06:35	14:35
10.	SUB	QG-668	07:20	15:20
11.	LOP	QG-1673	08:35	16:35
12.	KJT	QG-825	10:10	18:10
13.	CGK	QG-688	10:30	18:30
14.	HLP	QG-194	11:45	19:45
15.	CGK	QG-684	02:00	22:00
16.	CGK	QG-660	02:05	22:05
17.	SUB	QG-662	02:55	22:55

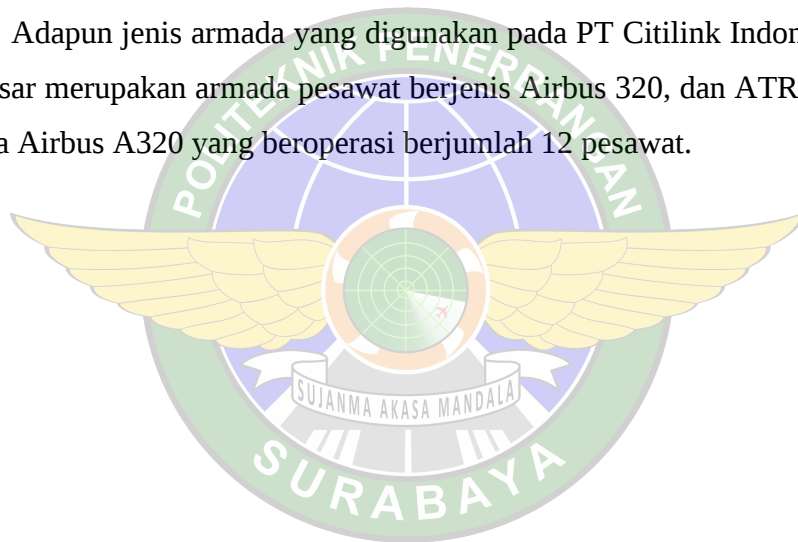
18.	SUB	QG-694	03:25	23:25
19.	CGK	QG-666	03:30	23:30

2.7 Jenis Armada yang Digunakan

Jenis armada yang digunakan PT Citilink Indonesia, antara lain:

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

Adapun jenis armada yang digunakan pada PT Citilink Indonesia *station* Denpasar merupakan armada pesawat berjenis Airbus 320, dan ATR-72. Jumlah armada Airbus A320 yang beroperasi berjumlah 12 pesawat.



BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

3.1.1 Pengertian Bandar Udara

Di dalam UU RI Nomor 1 Tahun 2009, Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos. tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

Menurut UU RI Nomor 1 Tahun 2009, Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/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 intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Annex 14, bandar udara didefinisikan sebagai suatu area baik di daratan maupun perairan (mencakup bangunan, instalasi, dan peralatan) yang difungsikan secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat. Namun, bandar udara didefinisikan sebagai lapangan terbang yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan penerbangan untuk mendukung aktivitas seperti lepas landas dan pendaratan pesawat, tempat sirkulasi penumpang untuk naik dan turun, tempat bongkar muat kargo dan atau pos, dan tempat perpindahan antar moda (Shobirin, 2019).

Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2019 mendefinisikan bandar udara sebagai suatu area yang dilengkapi dengan sarana keselamatan

dan keamanan penerbangan, sarana pokok, dan sarana pendukung lainnya. Bandar udara juga digunakan sebagai tempat lepas landas dan pendaratan pesawat, tempat penumpang naik dan turun, dan tempat bongkar muat kargo atau barang yang dapat berada di daratan atau perairan dengan batasan tertentu.

Berdasarkan statusnya, bandar udara dibedakan menjadi bandar udara umum yang melayani penerbangan umum dan bandar udara khusus yang diselenggarakan untuk kepentingan pribadi atau mendukung kegiatan tertentu. Bandar udara umum dibagi menjadi bandar udara umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, atau badan usaha kebandarudaraan, dan bandar udara khusus yang diselenggarakan oleh perusahaan kebandarudaraan (Shobirin, 2019).

Di dalam UU RI Nomor 1 Tahun 2009 Menurut kegiatannya, bandar udara dibagi menjadi bandar udara yang melayani pendaratan dan lepas landas pesawat udara untuk keperluan angkutan udara dan bandar udara yang melayani pendaratan dan lepas landas helikopter untuk keperluan angkutan udara.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2002 Secara umum, bandar udara di kelompok A adalah bandar udara yang masih belum berkembang dan melayani banyak rute perintis, sedangkan bandar udara di kelompok C telah berkembang menjadi bandar udara internasional. KM 44 Tahun 2002 menjelaskan tata cara pengelompokan fasilitas bandar udara, komponen fasilitas bandar udara, kegiatan pengoperasiannya, dan jenis pengendalian ruang udara di sekitarnya.

3.1.2 Fasilitas Bandar Udara

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dibuat untuk memudahkan pencapaian fungsi dan kinerja tertentu dalam proses bisnis. Fasilitas bandar udara termasuk peralatan, sarana, prasarana, wahana, personel,

dan lainnya yang ada di bandar udara untuk membantu mencapai layanan, fungsi, dan kinerja bandar udara selama proses bisnis bandar udara (Fazariyah, 2022).

UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 219

1. Setiap Badan Usaha Bandar Udara atau Unit Penyelenggara Bandar Udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
2. Setiap fasilitas bandar udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberi sertifikat kelaikan oleh Menteri.
3. Untuk mempertahankan kesiapan fasilitas bandar udara, badan usaha bandar udara, atau unit penyelenggara bandar udara wajib melakukan perawatan dalam jangka waktu tertentu dengan cara pengecekan, tes, verifikasi, dan/atau kalibrasi.
4. Untuk menjaga dan meningkatkan kinerja fasilitas, prosedur, dan personel, badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib melakukan pelatihan penanggulangan keadaan darurat secara berkala.
5. Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3), dan ayat (4) dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan;
 - b. pembekuan sertifikat; dan/atau
 - c. pencabutan sertifikat.

3.1.3 Fungsi Bandar Udara

Menurut Undang-Undang No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan dan Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, bandar udara berdasarkan fungsinya merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan sehingga

bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap Masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain:

1. Kegiatan penerbangan.
2. Pembinaan.
3. Kepabeanaan.
4. Keimigrasian.
5. Kekarantinaan.

Fungsi bandar udara adalah untuk mendukung kelancaran arus lalu lintas pesawat, kargo, pos, keselamatan penerbangan, perpindahan intra dan moda, dan pertumbuhan ekonomi regional dan nasional. Fungsi, penggunaan, klasifikasi, status, penyelenggaraan, dan kegiatan bandar Udara diatur oleh otoritas kebandarudaraan nasional.

3.1.4 Peran Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2019 tentang Tata Letak, Fungsi, dan Penyelenggaraan Bandar Udara pasal 5 menjelaskan mengenai peran bandar udara dalam tata letak kebandarudaraan nasional antara lain:

1. Bandar udara sebagai simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya dengan maksud bandar udara dijadikan sebagai titik pertemuan beberapa jaringan dan rute angkutan udara.
2. Bandar udara sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dengan maksud lokasi dan wilayah disekitar bandar udara dijadikan sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam Upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan, dan stabilitas ekonomi serta keselarasan Pembangunan nasional dan Pembangunan daerah.
3. Bandar udara sebagai tempat kegiatan alih moda transportasi dengan maksud memperhatikan ketentuan sistem transportasi nasional.

4. Pendorong dan penunjang kegiatan industri dan perdagangan dengan maksud keberadaan bandar udara dapat memudahkan transportasi ke dan dari wilayah disekitarnya dalam rangka pendorong dan penunjang kegiatan industri dengan memperhatikan ketentuan rencana pengembangan ekonomi nasional, perdagangan dan pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.
5. Bandar udara sebagai pembuka isolasi daerah, pengembangan daerah perbatasan dan penanganan bencana dengan maksud keberadaan bandara udara diharapkan dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan sulitnya moda transportasi lain, penghubung daerah perbatasan dalam rangka mempertahankan Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia serta kemudahan dalam penanganan bencana alam pada wilayah-wilayah tertentu dan sekitarnya.
6. Bandar udara prasarana memperkuat wawasan Nusantara dan kedaulatan negara dengan maksud titik-titik lokasi bandar udara di wilayah Nusantara saling terhubung dalam suatu jaringan dan rute penerbangan sehingga dapat mempersatukan wilayah untuk kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3.1.5 Klasifikasi Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan dan disebutkan setidaknya terdapat 6 jenis bandara udara, yaitu :

- a. Bandar Udara Umum, merupakan bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- b. Bandar Udara Khusus, digunakan untuk melayani kegiatan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
- c. Bandar Udara Domestik, adalah bandar udara yang hanya melayani rute penerbangan dalam negeri.

- d. Bandar Udara Internasional, adalah bandar udara yang ditetapkan untuk melayani rute penerbangan dalam negeri maupun rute dari dan keluar negeri. Biasanya pada bandar udara internasional dilengkapi dengan fasilitas *custom, immigration, quarantine* (CIQ).
- e. Bandar Udara Pengumpul (Hub) adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani penumpang atau *cargo* dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbagai provinsi.
- f. Bandar Udara Pengumpan (Spoke) adalah bandar udara yang tujuannya untuk menunjang atau bandar udara pengumpul mempunyai cakupan pelayanan terbatas atau sebagai salah satu prasarana pembantu pelayanan kegiatan lokal.

3.2 Terminal Bandar Udara

Terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat menuju transportasi udara dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat.

Berdasarkan surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/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 dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan

keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

Layaknya terminal pada umumnya, terminal bandar udara juga mempunyai sistem yang mengatur daerah tempat pemrosesan penumpang yang akan memulai ataupun mengakhiri perjalanan udara dan untuk mengangkut bagasi serta penumpang dari dan ke pesawat. Menurut Horonjeff & McKelvey, sistem terminal penumpang (*Passenger Terminal System*) terdiri dari tiga bagian utama. Bagian-bagian tersebut dan kegiatan-kegiatan yang terjadi didalamnya adalah sebagai berikut :

- **Jalur masuk / Access Interface**

Landing Interface adalah area dimana penumpang berpindah menuju jalan masuk ke bagian pemrosesan penumpang. Sirkulasi, parkir, dan naik turunnya penumpang merupakan kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam bagian ini. Fasilitas-fasilitas yang ada diantaranya adalah:

- a. Peralatan depan bagi penumpang untuk naik dan turun dari kendaraan,
- b. Fasilitas parkir mobil yang menyediakan parkir jangka pendek atau jangka panjang bagi penumpang dan pengunjung, serta fasilitas mobil sewaan, angkutan umum, dan taksi.
- c. Jalan menuju peralatan terminal, peralatan parkir, dan jaringan jalan umum, dan jalan bebas hambatan.
- d. Fasilitas penyebrangan jalan bagi pejalan kaki, termasuk terowongan, jembatan, dan peralatan otomatis yang memberikan jalan masuk antara fasilitas parkir dan gedung terminal.
- e. Jalan lingkungan dan lajur bagi kendaraan pemadam kebakaran yang menuju ke berbagai fasilitas dalam terminal dan ke tempat-tempat fasilitas bandar udara lainnya, seperti tempat penyimpanan barang, tempat truk bahan bakar, kantor pos, dan sebagainya.

- **Pemrosesan / *Processing System***

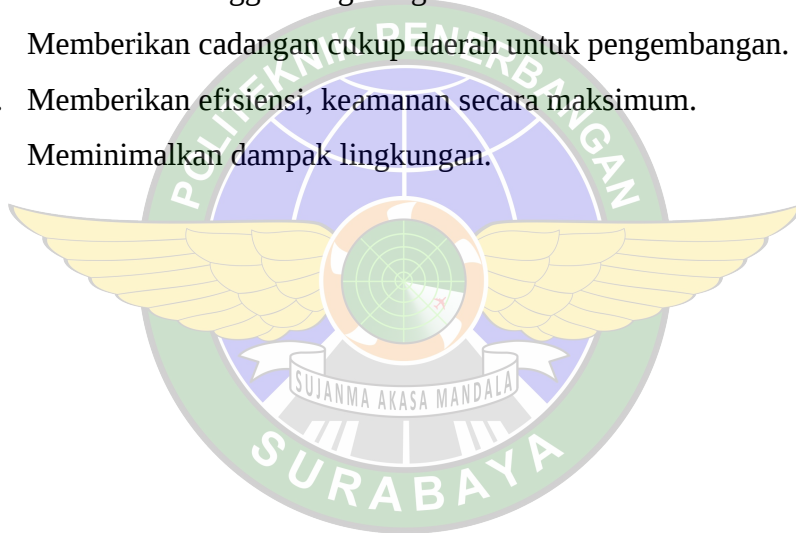
Pemrosesan adalah area di mana kegiatan penjualan, lapor-masuk bagasi, pemesanan tempat duduk, pengambilan bagasi, serta pelayanan pengawasan federal dan keamanan berlangsung. Berikut beberapa fungsi dari area pemrosesan:

- i. *Check-in* penumpang dan bagasi, Digunakan untuk transaksi tiket, informasi penerbangan, personil administrasi maskapai dan fasilitas maskapai lainnya.
- ii. *Terminal Services Space* Diperuntukan untuk retail dan penumpang untuk komoditas seperti makanan, barang, serta ruang beristirahat.
- iii. *Lobby*
- iv. *Public Circulacion Space*
Fasilitas sirkulasi penumpang seperti tangga, *escalator*, *elevator*, dan koridor,
- v. *The Outbound Baggage Space*
Diperuntukan sebagai area sortir bagasi bagi pesawat yang akan berangkat.
- vi. *The Intraline and Interline Baggage Space*
Diperuntukan untuk proses transfer bagasi dari satu pesawat ke pesawat yang lainnya (*Transit*).
- vii. *The Inbound Baggage Space* Diperuntukan sebagai area sortir bagasi dari pesawat yang sudah *landing* yang kemudian akan dibawa kepada penumpang yang menunggu untuk claim bagasi.
- viii. *Airport Administration and Service Areas*
Diperuntukan bagi manajemen airport, ruang operasi, dan fasilitas *maintenance*.
- ix. *Airport Administration and Service Areas*
Diperuntukan bagi personil *custom* dan penumpang internasional, serta untuk pemeriksaan agrikultur dan sistem keamanan.

3.3 Apron

Apron adalah suatu area di bandara yang bertujuan untuk mengakomodasi pesawat untuk menaik-turunkan penumpang, barang, kargo, mengisi bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat. Apron harus dirancang dengan sesuai kebutuhan dan karakteristik terminal, beberapa pertimbangannya adalah sebagai berikut (Sartono, 2016).

- a. Menyediakan jarak paling pendek antara landasan pacu dan tempat pesawat berhenti.
- b. Memberikan keleluasaan pergerakan pesawat untuk melakukan maneuver sehingga mengurangi tundaan.
- c. Memberikan cadangan cukup daerah untuk pengembangan.
- d. Memberikan efisiensi, keamanan secara maksimum.
- e. Meminimalkan dampak lingkungan.



BAB 4

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

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

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandara Internasional Juanda. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi :

1. *Check-in Counter*
2. *Costumer Service*
3. *Lost and Found (Lost Luggage)*
4. *Boarding Gate*
5. *Flight Operation Officer* (FOO)

1.2 Unit Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

1.2.1 *Check-in Counter*

Check-in Counter 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 yg nantinya akan dimasukkan kedalam compartement pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan free bagagge sebesar 20Kg. 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 harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur sesuai rute penerbangan. Dan untuk tas yang hendak dibawa

menuju kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan. **Costumer Service**

1.2.2 *Lost and Found (Lost Luggage)*

Lost and Found bertugas 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 akan mengecek apakah *bag-tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *bag-tag* yang dimiliki penumpang. Hal yang paling penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang.

1.2.3 *Boarding Gate*

Pertugas *boarding gate* mendata penumpang yang akan terbang atau akan masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang akan diperintahkan oleh *Ramp*.

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 diinput ke dalam system dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *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 kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

1.2.4 *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 *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. Pembriefingan yang dilakukan FOO kepada pilot sebelum terbang biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOPS. Dalam melaksanakan *On the job Training (OJT)*, kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan Laporan Keadaan cuaca (METAR, TAFOR), *Load Sheet*, *Flight Plan* dsb.

1.2.5 *Costumer Service (CS)*

Customer service (CS) adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para *customer*. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun

yang dilayani. Dalam suatu perusahaan penerbangan pelayanan diberikan kepada penumpang dimulai sebelum berangkat sampai penumpang tiba ditempat tujuan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan penerbangan terdiri dari tiga hal yang paling utama yaitu:

1. *Pre-flight Service*, yaitu pelayanan diberikan sebelum penumpang melakukan perjalanan seperti: pemesanan tempat, pemesanan letak tempat duduk, pemesanan jenis makanan special, pemesanan keperluan yang digunakan penumpang untuk menuju ke pesawat.
2. *In Flight Service*, yaitu pelayanan dalam menyambut dan menyajikan segala keperluan penumpang selama didalam pesawat seperti: selimut, makanan kecil, minuman, oksigen, earphone, dan mainan atau buku bacaan khusus untuk penumpang anak-anak.
3. *Post Flight Service*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah sampai tujuan seperti: pengurusan bagasi, transfer ke penerbangan lanjutan, mengurus penumpang yang bagasinya tidak sampai atau rusak.

Pada saat *On the Job Training* di *Customer Service* Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali penulis melakukan beberapa kegiatan antara lain:

- a. Memberikan informasi ke penumpang tentang persediaan tempat duduk yang tersedia.
- b. Melakukan reservasi tiket
- c. Melakukan penjadwalan ulang tiket
- d. Memberikan informasi tentang harga tiket beserta ketentuan-ketentuan yang lainnya.

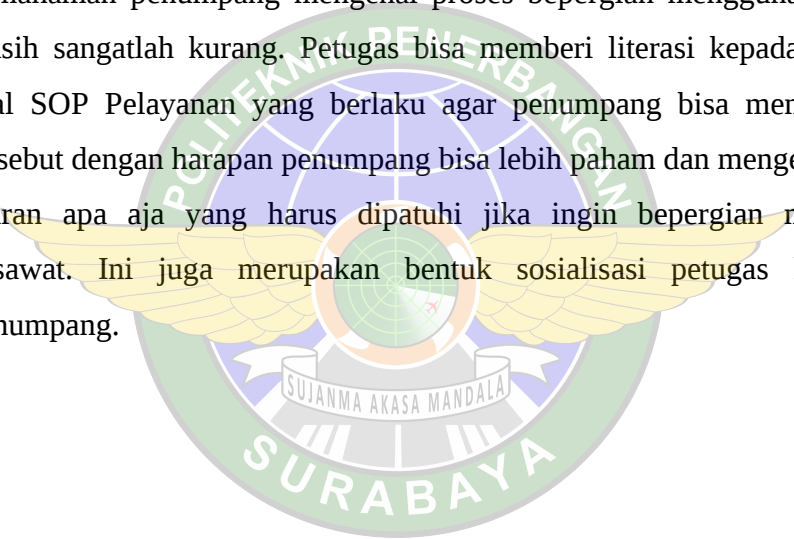
1.3 Analisis Permasalahan

Dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, taruna menemukan permasalahan yang pada saat di *check-in counter*.

Kurangnya pemahaman penumpang menjadi inti dari permasalahan ini. Penulis banyak menemukan penumpang yang mengajukan *complain* kepada *customer service* dikarenakan mereka tertinggal jadwal penerbangan dengan berbagai alasan seperti macet dan lain-lain. Penumpang memaksa meminta untuk tetap dimasukkan kedalam pesawat padahal mereka belum *check-in* dan jam untuk *check-in* memang sudah di tutup. Jika dipaksa maka ini jelas melanggar aturan SOP Pelayanan yang berlaku.

1.4 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan diatas, dapat ditemukan solusi bahwa kurangnya pemahaman penumpang mengenai proses bepergian menggunakan pesawat masih sangatlah kurang. Petugas bisa memberi literasi kepada penumpang soal SOP Pelayanan yang berlaku agar penumpang bisa membaca aturan tersebut dengan harapan penumpang bisa lebih paham dan mengerti mengenai aturan apa aja yang harus dipatuhi jika ingin bepergian menggunakan pesawat. Ini juga merupakan bentuk sosialisasi petugas kepada para penumpang.



BAB 5

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Bab III

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 pada bab sebelumnya. 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 baku 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 di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa masih kurangnya pemahaman penumpang mengenai proses dan aturan bepergian menggunakan pesawat. Ketidakpahaman penumpang inilah yang menjadi permasalahan yang terkadang memicu keributan di *check-in counter*.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT Citilink I Gusti Ngurah Rai untuk meningkatkan sistem dan pelayanan terhadap penumpang. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan 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 OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara VII diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati prsoses kerja personil bandar udara. Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh supervisor yang ada.

4.2 Saran

1. Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan permasalahan yang penulis paparkan pada bab III adalah dapat dilakukan pembuatan literasi mengenai aturan apa saja yang harus dipatuhi jika ingin bepergian menggunakan pesawat. Ini merupakan bentuk sosialisasi petugas kepada penumpang.
2. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Annex 14-Standards and Aerodrome Certification.

Astri Rumondang Banjarnahor, Ovi Hamidah Sari Mariana Simanjuntak, Nur Khaerat Nur, S., Muhammad Ihsan Mukrim, Parea Rusan Rangan, M., & Amin Ama Duwila, Miswar Tumpu, Erdawaty, F. R. (2021). *Full Book Manajemen Transportasi Udara.*

Buku Pedoman On the Job Training MTU. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.

Junipitoyo, Bambang. 2018. *Buku Pedoman On The Job Training.* Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/100/XI/1985 Tentang *Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara.*

Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.*

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2019 Tentang *Tatanan Kebandarudaraan Nasional.*

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

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

Shobirin, M., & Ali, H. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(2), 155-168.

Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan.*

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik Penyelenggaran Pelayanan Publik.*



LAMPIRAN

DOKUMENTASI KEGIATAN ON THE JOB TRAINING

