

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SOEKARNO-HATTA TANGERANG



Disusun Oleh :

DEBBY MARDIANA
NIT. 30621050

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2024

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SOEKARNO-HATTA TANGERANG



Disusun Oleh :

DEBBY MARDIANA
NIT. 30621050

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT. CITILINK INDONESIA DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA TANGERANG

Oleh :

DEBBY MARDIANA
NIT. 30621050

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 :

Dosen Pembimbing

Ground Opr. Training Manager



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



PEPPY AJI, S.Pd., M.M
NIP. 300898

Mengetahui,

Ketua Program Studi

D3 Manajemen Transportasi Udara

Politeknik Penerbangan Surabaya



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt., yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 pada maskapai PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang. Adapun tujuan dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) adalah untuk menerapkan materi yang telah diterima di dunia kerja yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Penulis menyadari bahwa pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) tidak akan berjalan maksimal tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT., yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada kita semua;
2. Orang tua Penulis sebagai pendukung utama segala kegiatan yang Penulis lakukan;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Dewa Kadek Rai selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia beserta tim yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk melaksanakan penelitian di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang;
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Rekan *On the Job Training* (OJT) II di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang;
7. Seluruh senior, rekan-rekan seangkatan dan seperjuangan, serta adik-adik taruna dan taruni D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membantu untuk memberikan saran, kritik, serta doa;
8. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah berperan untuk membantu selama *On the Job Training* (OJT) dan penulisan laporan ini.

Tangerang, 15 Juni 2024



DEBBY MARDIANA
NIT. 30621050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Maksud dan Manfaat	2
1.2.1.Maksud Pelaksanaan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
1.2.2.Manfaat Pelaksanaan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
BAB 2	4
GAMBARAN UMUM LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	4
2.1 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang.....	4
2.2 PT. Citilink Indonesia.....	9
2.2.1.Struktur Organisasi	12
2.2.2.Logo Citilink	13
BAB 3	14
TINJAUAN TEORI	14
3.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO).....	14
3.2 Pasasi	15
3.2.1 <i>Ground Handling</i>	17
BAB 4	22
HASIL PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	22
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	22
4.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	22
4.3 Analisis Masalah	24

BAB 5	27
PENUTUP.....	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.1.1.Kesimpulan terhadap BAB IV	27
5.1.2 Kesimpulan terhadap Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	27
5.2 Saran.....	28
5.2.1 Saran terhadap BAB IV	28
5.2.2 Saran terhadap Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	12
Gambar 2.2 Logo Citilink	13
Gambar 3.1 Praktik OJT FOO	15
Gambar 3.2 Praktik OJT <i>Customer Service</i>	16
Gambar 3.3 Praktik OJT <i>Check-in Counter</i>	17
Gambar 4.1 Jadwal <i>On the Job Training</i> 1	22
Gambar 4.2 Jadwal <i>On the Job Training</i> 2	23
Gambar 4.3 Jadwal <i>On the Job Training</i> 3	23
Gambar 4.4 Jadwal <i>On the Job Training</i> 4	23
Gambar 4.5 Mesin <i>Self Check-in</i> dan <i>Drop Baggage</i>	26

BAB 1

PENDAHULUAN

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

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta disingkat SHIA atau Bandar Udara Cengkareng dengan kode IATA “CGK” merupakan sebuah bandar udara utama yang melayani penerbangan untuk Jakarta, Indonesia. Melihat peran bandar udara yang begitu luas, maka pengelolaan bandara menjadi hal yang sangat penting guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Hampir semua moda transportasi mengalami perubahan yang cukup signifikan. Salah satunya adalah perkembangan teknologi di bidang transportasi udara. Maka, kita harus mempersiapkan diri sebaik mungkin agar dapat meraih tingkat kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) Program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara merupakan suatu praktik kerja di lapangan sebagai penerapan dari ilmu yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya baik teori maupun praktik.

On the Job Training (OJT) adalah latihan kerja di lapangan bagi taruna atau peserta didik Diploma III sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama berada di bangku perkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktik bekerja agar kelak para taruna yang telah dinyatakan lulus dari pendidikan dapat dengan segera menyesuaikan diri di lingkungan pekerjaan sesuai dengan materi atau teori yang di dapat dengan praktik di lapangan. Dengan adanya praktik kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On*

the Job Training (OJT). Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara tepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

On the Job Training (OJT) dapat diartikan sebagai latihan kerja pada suatu bandar udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil, cakap, dan ahli sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka di kelas dan praktik laboratorium serta mengaplikasikan teori yang di dapat di kelas pada kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. Hal ini menjadi salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja. Melalui *On the Job Training* (OJT) taruna diharapkan dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara sebagai seseorang yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1. Maksud Pelaksanaan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

- a. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai dengan standar nasional maupun internasional.

- b. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
- c. Mengetahui atau memahami kegiatan yang dilakukan pada saat di dunia kerja nantinya dengan berpedoman saat *On the Job Training* (OJT).
- d. Membina hubungan kerja yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
- e. Mengetahui masalah-masalah yang terdapat pada dunia kerja serta cara penyelesaiannya.

1.2.2. Manfaat Pelaksanaan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

- a. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT).
- b. Menyesuaikan dan mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi.
- c. Melatih kerja sama taruna dengan personil lain pada setiap unit sehingga tercipta suasana *teamwork* yang baik dan disiplin.
- d. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).

BAB 2

GAMBARAN UMUM LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta memiliki kode IATA “CGK” dan kode ICAO “WIII” disingkat SHIA atau Bandar Udara Cengkareng. Bandar udara ini diberi nama sesuai dengan nama dwitunggal tokoh proklamator kemerdekaan Indonesia, yaitu Ir. Soekarno dan Moh. Hatta yang sekaligus menjadi presiden dan wakil presiden Indonesia yang pertama. Dinamakan Cengkareng karena berdekatan dengan wilayah Cengkareng, Jakarta Barat, meskipun secara geografis berada di Kecamatan Benda, Kota Tangerang. Bandara ini mulai beroperasi pada tahun 1985 menggantikan Bandar Udara Kemayoran di Jakarta Pusat dan Halim Perdanakusuma di Jakarta Timur. Awalnya bandara ini hanya memiliki satu terminal yang melayani penerbangan internasional dan domestik. Pada tahun 1992, terminal kedua dibuka untuk mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang.

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta memiliki luas 18 km², memiliki 2 landasan paralel yang dipisahkan oleh dua *taxiway* sepanjang 2,4 km. terdapat dua bangunan terminal utama dimana Terminal 1 untuk penerbangan domestik kecuali penerbangan yang dioperasikan oleh Garuda Indonesia dan Terminal 2 melayani semua penerbangan Internasional kecuali penerbangan Garuda Indonesia. Terminal 1 terletak di sisi selatan bandara, di sebrang Terminal 2. Terminal 1 memiliki 3 sub-terminal, masing-masing dilengkapi dengan 25 loket *check-in*, 5 loket bagasi dan 7 gerbang. Terminal ini memiliki kapasitas untuk menampung 9 juta penumpang per tahun. Setiap bangunan terminal dibagi menjadi 3 *concourse*. Dalam rencana baru, terminal 1 akan memiliki kapasitas meningkat menjadi 18 juta penumpang per tahun.

Terminal 3 selesai dibangun pada tanggal 15 April 2009. Terminal 3 ini akan dipergunakan sementara oleh maskapai penerbangan berbiaya murah. Ada 2 maskapai penerbangan yang menggunakan Terminal 3 yaitu AirAsia dan Mandala Airlines. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta melakukan pendaratan perdana pesawat A380 (SQ-232) pada tanggal 4 Mei 2012. Ketika penyelesaian Terminal 3 telah dibuka, seluruh penerbangan Garuda Indonesia akan berpindah ke Terminal 3 dan maskapai pengguna lama akan kembali ke tempat semula. Bandar udara ini dirancang oleh arsitek Prancis Paul Andreu, yang juga merancang Bandar Udara Charles de Gaulle di Paris, Prancis. Salah satu karakteristik besar bandara ini adalah gaya arsitektur lokalnya dan kebun tropis di antara *lounge* tempat tunggu. Pada tanggal 28 November 2011, Garuda Indonesia dan Angkasa Pura II membuat nota kesepahaman tentang pengelolaan Terminal 2E dan 2F, yang akan hanya digunakan oleh Garuda Indonesia untuk mengantisipasi ASEAN *Open Sky Policy* pada tahun 2015.

Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini telah berubah nama menjadi Bandar Udara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandar Udara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984. Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah tahun 1992 berubah nama menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, S.H, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero).

Pada tahun 2009, Bandara Internasional Soekarno-Hatta menempati posisi ke-22 bandara tersibuk di dunia. Semenjak tahun 2010, Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah bandara yang melayani penumpang terbanyak di Asia Tenggara dan menempati posisi ke-16 di dunia. Pada tahun 2011, Bandara Internasional Soekarno-Hatta melayani penumpang terbanyak ke-4 di Asia setelah bandara di Beijing, Tokyo, dan Hongkong, serta menduduki ranking 12 di dunia. Saat ini, ada tiga bangunan utama; Terminal 1, Terminal 2, dan Terminal 3, serta memiliki terminal kargo khusus untuk kargo domestik dan internasional. Terminal 1 melayani maskapai penerbangan berbiaya rendah domestik, dengan memiliki awalan A, B, atau C. Gerbangnya adalah A1-A7, B1-B7, dan C1-C7, dengan maskapai Airfast Indonesia, Indonesia AirAsia, NAM Air, Sriwijaya Air, dan Super Air Jet. Sedangkan terminal 2 melayani penerbangan bertarif rendah internasional. Seperti Terminal 1, terminal ini memiliki tiga sub-terminal berlabel D, E, dan F, masing-masing memiliki tujuh gerbang, 40 garbarata, dan 25 loket *check-in*. Terminal 2 melayani penerbangan umrah dan diubah menjadi terminal penerbangan biaya rendah pada tahun 2019. Terminal 2 Domestik melayani maskapai Batik Air dan Lion Air, sedangkan Terminal 2F melayani maskapai AirAsia, Batik Air, Batik Air Malaysia, Cebu Pasific, IndiGo, Indonesia AirAsia, Jetstar Asia Airways, Lion Air (khusus umroh), Scoot, Sriwijaya Air, Thai AirAsia, dan Thai Lion Air.

Terminal 3 akan melayani penuh untuk penerbangan domestik dan internasional. Terminal ini adalah terminal terbaru dan terbesar bandara. Terminal ini digunakan sebagai pangkalan Garuda Indonesia dan Citilink Indonesia, dan banyak maskapai asing lainnya. Terminal 3 dilengkapi dengan BHS level 5 untuk mendeteksi bom, *Airport Security System* (ASS) yang dapat mengontrol hingga 600 CCTV untuk mendeteksi wajah yang tersedia di *security register*, *Intelligence Building Management System* (IBMS) yang dapat mengontrol penggunaan air dan listrik, sistem air hujan untuk menghasilkan air

bersih dari hujan, sistem air daur ulang untuk menghasilkan air toilet dari toilet bekas, dan kontrol teknologi iluminasi untuk menerangi terminal tergantung pada cuaca di sekitar terminal.

Operator bandara AP II telah merencanakan untuk membangun terminal keempat di Soekarno-Hatta yang diharapkan akan selesai pada tahun 2024. Terminal ini akan dirancang berbentuk “H” dan menggunakan desain *eco-friendly* dan modern, sama seperti desain terminal 3. Awalnya, terminal 4 direncanakan akan berada di utara Terminal 3 dan berada di sebelah timur-laut Terminal 2 yang masih berada di sebelah utara bandara. Tetapi, perubahan rencana dan pembangunan Runway 3 yang tidak memberikan ruang untuk terminal tersebut mengubah Lokasi terminal ke selatan Terminal 3 dan timur Terminal 1. Pembangunan Terminal 4 awalnya akan dimulai pada tahun 2021, tetapi pandemi COVID-19 menunda waktu pembangunan terminal ini.

Pada tanggal 26 Desember 2017, kereta bandara beroperasi di Soekarno-Hatta bekerja sama dengan PT. INKA dengan mesin produksi Bombardier yang diresmikan pada 2 Januari 2018. Dalam satu rangkaian kereta terdiri dari enam gerbong kereta yang masing-masing mampu mengangkut 272 penumpang. Rencananya akan ada 81 kali perjalanan kereta dalam sehari. KA Bandara Soekarno-Hatta akan melayani penumpang pada 5 stasiun, yaitu Stasiun Manggarai, Stasiun Sudirman Baru, Stasiun Duri, Stasiun Batu Ceper, dan Stasiun Bandara Soekarno-Hatta. *Skytrain* Bandara Soekarno-Hatta telah beroperasi sejak 26 Desember 2017. *Skytrain* membantu sebagai kendaraan alternatif setelah adanya *shuttle bus* antar terminal. Rute *skytrain* Bandara Soekarno-Hatta ini mulai dari Terminal 1 – Terminal 2 – Terminal 3.

Kereta tanpa masinis ini akan dioperasikan oleh anak usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yaitu PT Railink. Dalam sekali jalan, kereta melayang ini mampu mengangkut hingga 176 penumpang, pembuatannya dipasok dari

Korea Selatan yaitu *Woojin Industrial System Co Ltd*. Pada tanggal 5 April 2018 telah diresponkan *Airport Operation Control Center* (AOCC) yang merupakan pos komando terintegrasi yang memantau operasional bandara. AOCC merupakan kolaborasi antara PT Angkasa Pura II selaku *Airport Operator*, *Airline Operator*, *Air Navigation*, dan *Authorities* seperti karantina, bea cukai, imigrasi, kepolisian, dan sebagainya.

Dapat disimpulkan hasil tahapan proyek Bandar Internasional Soekarno-Hatta adalah sebagai berikut :

Tahun 1985 : Pembangunan Terminal 1 yang dapat menangani 9 juta penumpang per tahun (selesai).

Tahun 1992 : Pembangunan Terminal 2 yang dapat menangani 18 juta penumpang per tahun (selesai).

Tahun 2008 : Pembangunan Terminal 3 tahap 1 yang dapat menangani 22 juta penumpang per tahun (selesai).

Tahun 2012 : Revitalisasi Terminal 1A-1B yang dapat menangani 31 juta penumpang pertahun, revitalisasi Terminal 2D-2E yang dapat menangani 41 juta penumpang per tahun (selesai).

Tahun 2013 : Pembangunan Terminal 3 sepenuhnya yang dapat menangani 62 juta penumpang per tahun, pembangunan Terminal Kargo baru berkapasitas 1,5 juta ton per tahun, dan Pembangunan gedung terintegrasi sepenuhnya (selesai).

Tahun 2014 : Pembangunan landas pacu 3 (selesai), pembangunan Terminal 4 yang dapat menangani 87 juta penumpang pertahun (ditunda).

Tahun 2020 : Revitalisasi Terminal 2F yang dapat menangani 31 juta penumpang per tahun, revitalisasi Terminal 1C yang dapat menangani 30 juta penumpang per tahun (dalam proses).

2.2 PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April tahun 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia 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. 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 demikian, izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent 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. Jenis pesawat yang dimiliki oleh Citilink yaitu :

1. A330-900 NEO : 2 Unit (365 penumpang)
2. A320-200 NEO : 50 Unit (180 penumpang)
3. ATR 72-600 : 7 Unit (70 penumpang)
4. *Freighter* B737-500 : 1 Unit
5. Boeing 737-500 : 2 Unit
6. Boeing 737-300 : 5 Unit

Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki perusahaan. Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai LCC yang tetap melekat di hati masyarakat. Ketika situasi pandemi sudah mulai berangsur normal dan mobilitas masyarakat kembali meningkat, Citilink telah beradaptasi dengan keadaan dan memberikan pelayanan terbaik untuk menemani pelanggan kembali beraktivitas di situasi *new normal* ketika pandemi beralih menjadi endemic. Adapun Citilink highlight dari 2001-2003 :

2001 : Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 rute Jakarta – Surabaya dengan armada Fokker F28.

2012 : Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, *livery*, *callsign*, dan segaram baru.

2014 : Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.

2015 : Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP *Delay Management*.

2016 : Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.

2017 : Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang *Transportation Safety Management Award 2017* yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.

2018 : Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat Bintang 4 dari APEX, dan penghargaan *Best Low Cost Airlines-Asia* dari *Trip Advisor*. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.

2019 : Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang 4 dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat *propeller* ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900 NEO.

2020 : Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (*freighter*). Citilink meraih penghargaan *Best Low-Cost Airline* di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang *TripAdvisor Traveler's Choice Award 2020*.

2021 : Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih predikat Bintang 5 *COVID-19 Airline Safety Rating* dari *Skytrax* dan menjadi satu dari 15 maskapai di dunia yang meraih predikat berbengsi tersebut. Citilink masuk ke jajaran 100 maskapai terbaik di dunia, 8 maskapai berbiaya hemat terbaik di Asia, maskapai berbiaya hemat terbaik di Indonesia, dan memperoleh penghargaan *COVID-19 Airline Excellence Awards* dalam ajang *World Airline Award 2021* oleh *Skytrax*. Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional, Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru yang membawa semangat perusahaan sebagai maskapai modern yang inovatif.

2022 : Citilink membuka dan mengoperasikan kembali berbagai rute domestik dan internasional. Citilink tanam 1.000 bibit pohon mangrove di Pesisir Untia Makassar. Citilink raih 3 penghargaan dalam ajang 2022

2023 : Citilink membuka rute internasional menuju Papua Nugini. Citilink pindahkan operasional dari Bandara Husein Sastranegara Bandung ke Bandara Kertajati. Citilink kembali meraih 3 penghargaan dalam ajang *Skytrax World Airline Award 2023*.

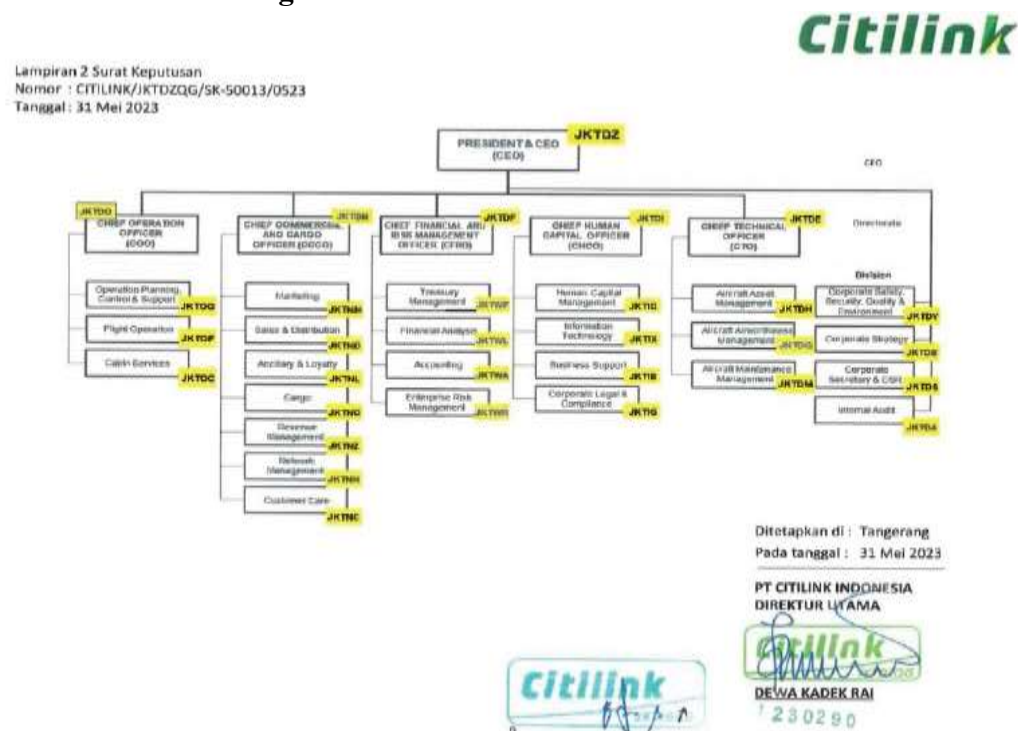
Adapun visi dan misi PT. Citilink Indonesia yaitu :

A. VISI

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

B. MISI

2.2.1. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.2.2. Logo Citilink



Gambar 2.2 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. 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 berhasil tampil menonjol dan mencuri banyak perhatian para calon konsumennya.

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 *Flight Operation Officer* (FOO)

Flight Operation Officer (FOO) adalah seseorang yang ditunjuk oleh perusahaan 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 Officer* (FOO) wajib memiliki lisensi FOO yang masih berstatus valid. Fops menjadi pusat dari operasi penerbangan. Tugas utama *Flight Operation Officer* (FOO) adalah membantu pilot dalam mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat seperti *weather report*, *flight plan*, *flight clearance*, *flight approval*, Notam, MEL, Notoc, *Gendec/Manifest*, dan lain-lain.

Adapun kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di unit *Flops* adalah membantu menyiapkan dokumen yang akan diberikan oleh *Flight Operation Officer* (FOO) kepada pilot, membantu menyiapkan peralatan yang dibutuhkan pilot selama penerbangan seperti *Electronic Flight Bag* (EFB), dan mengamati bagaimana FOO melakukan *briefing* sesaat sebelum pilot akan terbang. PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta memiliki 2 ruangan fops, yaitu fops di area terminal dan di area *airside*. Keduanya memiliki fungsi yang sama, namun perbedaannya Fops di area terminal akan melakukan *briefing* kepada pilot yang baru (*fresh*) atau yang tidak melakukan penerbangan sebelumnya. Saat penulis berada di fops *airside*, penulis mengamati petugas FOO melakukan

briefing kepada pilot di *cockpit* pesawat yang akan melakukan penerbangan lanjutan.



Gambar 3.1 Praktik OJT FOO

3.2 Pasasi

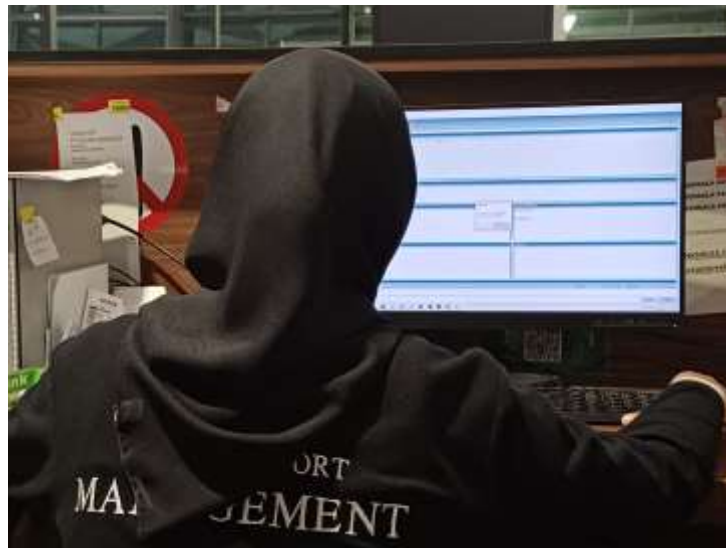
Adapun wilayah kerja yang ditempati pada unit pasasi yang dilaksanakan oleh penulis saat *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

A. *Customer Service* (CS)

Customer Service umumnya melayani sebuah pelayanan kepada penumpang antara lain seperti mengelola persediaan tempat duduk penumpang di pesawat terbang, mendistribusikan ke seluruh jaringan penjualnya, mencatat hasil transaksi pemesanan tiket, menerima keluhan, kritik, dan saran yang disampaikan oleh penumpang, serta membantu penumpang apabila kesulitan dan membutuhkan informasi lebih lanjut. untuk menangani kegiatan reservasi, industri penerbangan kini menggunakan sistem yang dibedakan menjadi 2 macam, yaitu :

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

Pada unit ini, kegiatan yang dilakukan pada saat melaksanakan *On the Job Training* adalah membantu penumpang yang belum mengetahui pintu keberangkatan (*gate*) pada pesawat yang akan ditumpangnya melalui sistem *sky speed*, membantu penumpang yang akan memesan tiket baru, mengamati para petugas yang menangani penumpang apabila terdapat keluhan seperti tertinggal pesawat atau pembelian bagasi karena muatan yang berlebih.



Gambar 3.2 Praktik OJT *Customer Service*

B. *Check-in Counter*

Kegiatan yang dilakukan selama berada di *check-in counter* adalah membantu ketika penumpang yang sudah membeli tiket tetapi belum mencetak *boarding pass*. Hal ini dikarenakan penumpang awam masih belum mengetahui adanya beberapa cara untuk mencetak

boarding pass tanpa harus ke *counter*. Yaitu dengan melalui *web check-in* citilink atau melalui mesin *self check-in* yang sudah disediakan di terminal bandara. Sistem seperti ini akan membuat penumpang lebih cepat dalam memasukan bagasi tercatat di *counter* sehingga mencegah adanya antrean yang memanjang di area *counter*. Selain itu, penulis membantu ketika penumpang meminta informasi lainnya yang dibutuhkan.



Gambar 3.3 Praktik OJT *Check-in Counter*

3.2.1 *Ground Handling*

Dalam banyak kasus, sering kali menemukan kata lain dari *Ground Handling*, seperti "*Ground Operation*", "*Ground Service*", atau "*Airport Service*". Pada dasarnya, semua itu mengandung maksud dan pengertian yang sama, yakni suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang berikut bagasi, kargo, pos, dan peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama

berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Sederhananya, *Ground Handling* atau tata operasi darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di *cargo area*. Secara teknis operasional, aktivitas *Ground Handling* dimulai pada saat pesawat *taxi*, mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjol, dan pintu pesawat sudah di buka, serta para penumpang sudah dipersilahkan untuk turun dari pesawat. Maka, pada saat itu para *ground staff* sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan *Pilot In Command* dan awak kabin.

Ruang lingkup *Ground Handling* terdapat beberapa tahap, diantaranya :

1. *Pre-Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya, kargo, dan pos serta perawatan pesawat sebelum keberangkatan.

2. *In-Flight*

Kegiatan pada saat pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan, dan ganjil roda pesawat sudah di lepas (*block off*). Tanggung jawab fase ini berada di *Pilot In Command* beserta para awak kabin. Fase ini dikenal dengan istilah "*Departure Handling*"

3. *Post-Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya, kargo dan pos, serta pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan/*destination*). Dengan kata lain, penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara.

Ground Handling mempunyai tujuan atau target yang ingin dicapai, yakni :

1. *Flight Safety*
2. *On Time Performance*
3. *Customer Satisfaction*
4. *Reliability*

PT. Citilink Indonesia bekerja sama dengan PT. Gapura Angkasa sebagai penyedia jasa *ground handling*. Sehingga dalam pelayanan terhadap penumpang di *boarding gate*, bagasi, kargo, dan pos yang akan diangkut oleh pesawat udara, serta peralatan yang digunakan untuk membantu pergerakan pesawat di darat selama berada di bandar udara dilakukan oleh staff Gapura Angkasa. Gapura adalah perusahaan bersama yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1988 oleh 3 Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perseroan yang bergerak dalam bidang usaha jasa *ground handling* dan kegiatan penunjang usaha penerbangan di bandar udara.

Nilai-nilai perusahaan sangat penting bagi perusahaan Gapura Angkasa. Kerja sama, semangat, dan komitmen tim yang sangat baik selalu memberikan solusi yang terbaik sehingga Gapura dan pelanggan dapat meraih kesuksesan bersama. Pada awalnya Garuda Indonesia memiliki *ground handling* sendiri. Namun, melihat kebutuhan akan layanan profesional dan tuntutan hasil yang optimal tanpa mengabaikan keamanan, keselamatan, keandalan, dan ketepatan waktu, Garuda Indonesia memutuskan untuk menyerahkan aktivitas *ground handling* kepada pihak lain agar dapat fokus pada operasional maskapai penerbangan. Berdirinya PT Gapura Angkasa terdiri dari Angkasa Pura

II (46,62%), Garuda Indonesia (45,62%), dan Angkasa Pura I (7,76%). *Station Quality Control* (SQC) dari pihak maskapai Citilink Indonesia bekerja sebagai pengawas kegiatan dan pekerjaan, serta bekerja sama dengan para staff Gapura Angkasa.

Gapura Angkasa menjadi salah satu anggota yang menangani penanganan darat yang didasarkan pada standar layanan global oleh Asosiasi Transportasi Udara Internasional (IATA). Gapura Angkasa telah dipercaya oleh maskapai penerbangan nasional dan internasional di lebih dari 50 bandara yang saat ini dioperasikan Perusahaan di Indonesia. Sejalan dengan visinya untuk menjadi perusahaan *ground handling* kelas dunia, Gapura berusaha untuk menjadi penyedia layanan terbaik di mata pelanggan. Gapura terus meningkatkan kualitas layanannya melalui peningkatan berkelanjutan untuk menangani semua kebutuhan pelanggan dengan percaya diri. Gapura terus berinvestas untuk merevitalisasi armada GSE dengan unit “*ecofriendly*” berteknologi mutakhir untuk meningkatkan efisiensi biaya operasional, serta produktivitas seperti GSE bertenaga baterai listrik dan diesel Euro-3 GSE. Gapura berusaha untuk menjadi organisasi berbasis IT melalui pemanfaatan teknologi mutakhir yang tepat untuk mengoptimalkan operasi *ground handling* sepenuhnya. Gapura juga berpengalaman dalam menangani semua jenis pesawat, seperti pesawat niaga, pesawat kargo, jet pribadi, dan penerbangan korporasi serta VVIP untuk kepala negara.

Adapun visi dan misi yang dimiliki oleh PT Gapura Angkasa yaitu :

VISI : “*Menjadi Mitra Strategis Terdepan bagi Industri Penerbangan dalam Jasa Ground Handling dan Jasa Terkait Lainnya.*”

MISI : “Menyediakan Jasa Ground Handling dan Jasa Lain Terkait yang Terpercaya yang Menciptakan Nilai Tambah bagi Pelanggan dan Stakeholders Lain.”

Dalam hal ini, penulis membantu *Station Quality Control* (SQC) dan staff Gapura Angkasa dalam mengawasi setiap kegiatan selama penumpang *boarding* hingga pesawat *pushback*. Ketika penumpang sudah dipersiapkan untuk melakukan *boarding*, penulis harus memastikan *Pilot In Command* (PIC) dan *cabin crew* sudah dalam keadaan siap dalam menerima penumpang untuk menaiki pesawat udara. Selama penumpang melaksanakan *boarding*, penulis mengawasi para porter Gapura Angkasa yang sedang memasukan bagasi dan kargo penumpang, serta memastikan peralatan yang dibutuhkan pesawat selama berada di *ground* sudah tersedia. Setelah penumpang selesai *boarding* dan bagasi selesai di *loading*-kan, penulis mencatat waktu pada saat pintu pesawat di tutup dan pada saat pesawat *pushback*. Tentunya seluruh kegiatan tersebut harus berkoordinasi dengan baik dengan staff yang bertugas.



BAB 4

HASIL PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) yang kedua kalinya, taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang. Berikut adalah wilayah kerja *On the Job Training* (OJT) :

A. *Flight Operation Officer* (FOO)

B. Pasasi

C. *Ground Handling*

4.2 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training*

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 3 bulan terhitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang.

	JADWAL ON THE JOB TRAINING TARUNA POLTEKBANG SURABAYA DI FLOPS CGK 2024																														
TEAM	NAMA	APRIL										MEI																			
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16					
1	Joseph	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
	Ezra	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
	Gisca	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
	Thesalonika	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
2	Zaky	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
	Andra	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
	Debby	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
	Sandra	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
3	Rezal	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
	Fadhil	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
	Salsabila	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S

Gambar 4.1 Jadwal *On the Job Training* 1

Keterangan :

(P) Pagi = 07.00 – 15.00 WIB

(S) Siang = 15.00 – 23.00 WIB

(M) Malam = 23.00 – 07.00 WIB

(L) Libur

Jadwal *On the Job Training* (OJT) unit Pasasi dan *Ground Handling*

Gambar 4.2 Jadwal *On the Job Training* 2

Gambar 4.3 Jadwal *On the Job Training* 3

Gambar 4.4 Jadwal *On the Job Training* 4

Keterangan :

(P) Pagi = 07.00 – 14.00 WIB

(S) Siang = 14.00 – 22.00 WIB

(M) Malam = 22.00 – 07.00 WIB

(-) & (X) = Libur

4.3 Analisis Masalah

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang merupakan salah satu bandar udara di bawah pengelolaan PT. Angkasa Pura II (Persero) yang berlokasi di Tangerang, Banten. Saat ini, sudah banyak maskapai yang sudah bekerja sama dengan Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, baik maskapai milik Indonesia atau Internasional. Banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh maskapai, tidak menutup kemungkinan adanya kekeliruan, permasalahan, atau hambatan yang terjadi. Meskipun demikian, kemungkinan tersebut dapat dicegah dan diatasi sesuai dengan peraturan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Setelah melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama 3 bulan di PT. Citilink Indonesia, penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi di lapangan. Jika hal ini tidak segera ditangani dan diselesaikan, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap maskapai karena berkurangnya nilai pelayanan yang diberikan.

Permasalahan

Permasalahan yang ditemukan oleh penulis di area *check-in counter* adalah adanya pembaruan sistem bagi penumpang yang membawa barang bawaan dan akan dijadikan sebagai bagasi tercatat. Penumpang harus memasukkan data bagasi dan menimbanginya secara mandiri di mesin *self check-in* yang berada di area terminal. Penumpang yang telah melakukan *check-in* mandiri baik melalui *web check-in* atau menggunakan mesin *self check-in* dan sudah menerima *boarding pass*, maka penumpang tersebut dapat menggunakan mesin yang sama untuk menimbang dan mendapatkan label bagasi secara mandiri tanpa harus ke *check-in counter*. Hal ini diharapkan akan menjadi alternatif efisiensi waktu bagi penumpang agar tidak perlu mengantre kembali di area *check-in counter* apalagi pada saat *peak hour* atau *peak season* karena

standar waktu pelayanan pada *check-in counter* yang tertera pada PM 30 Tahun 2021 adalah selama 2 menit 30 detik.

Namun, tujuan tersebut belum dapat tercapai karena pada saat staff *Passanger Service Assistant* (PSA) dari pihak Citilink Indonesia melakukan *trial and error* untuk sistem tersebut dan berhasil, bagasi para penumpang tersebut justru terhambat untuk di proses oleh pihak Garuda Angkasa di *counter* yang akan disalurkan ke *make up area*. Sehingga, PSA sepakat untuk sementara waktu tidak melanjutkan sistem ini, agar tidak terjadi penumpukan di area *counter*. Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya pemberhentian sistem ini antara lain hasil penimbangan yang telah di lakukan di mesin *self baggage* tidak sesuai ketika dilakukan penimbangan ulang di *counter*. Sedangkan, hanya ada 2 *counter* yang dapat menangani proses *self baggage* ini sehingga akan mengakibatkan penumpang tetap mengantre di area *counter*. Beberapa penumpang merasa hal ini masih kurang efektif dalam penggunaannya.

Faktor lainnya adalah penumpang belum memahami sistem pemakaian *self baggage* yang benar. Contohnya, ketika penumpang membawa bagasi lebih dari 20 kg namun label diberikan atas nama 1 penumpang saja. Sementara itu, aturan *free baggage* diberikan kepada penumpang dengan berat maksimal 20 kg dan akan dikenakan biaya apabila terdapat kelebihan berat bagasi. Hal ini menghambat proses *drop baggage* mandiri. Terbatasnya jumlah staff *Passanger Service Assistant* (PSA) yang ada dalam satu *shift* kurang memungkinkan untuk membantu penumpang untuk melakukan *drop baggage* mandiri.



Gambar 4.5 Mesin *Self Check-in* dan *Drop Baggage*

Penyelesaian Masalah

Pada permasalahan di atas terdapat solusi yang bisa dilakukan yaitu pihak Angkasa Pura hendaknya memberikan *training* atau latihan kepada staff *Passanger Service Assistant* (PSA) bagaimana cara mengaplikasikan sistem *drop baggage* mandiri menggunakan mesin. Harapannya, staff *Passanger Service Assistant* (PSA) dapat dinyatakan mahir dalam pengoperasian sistem tersebut dan bisa memandu penumpang di kemudian hari. Kondisi *trial and error* pada saat pertama kali dilakukan memperoleh hasil sangat tidak efektif, sehingga memakan waktu yang lama. Maka dari itu, tahapan proses *drop baggage* mandiri harus segera dibenahi dengan cara penambahan jumlah *counter* yang dapat melayani *drop baggage* mandiri sehingga proses bisa berjalan lancar dan terstruktur. Selain itu, jumlah staff yang sedikit mengharuskan staff *Passanger Service Assistant* (PSA) dan staff gapura dapat membangun bekerja sama yang baik dan mengetahui penyelesaian yang harus dilakukan apabila bagasi penumpang terhambat di area *check-in counter*.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1. Kesimpulan terhadap BAB IV

PT. Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia yaitu maskapai bertarif rendah dengan mengedepankan ketepatan waktu atau *On Time Performance* (OTP) namun tidak mengurangi nilai keamanan, keselamatan, kenyamanan bagi para pengguna jasa. Hal ini bermaksud agar masyarakat Indonesia bisa merasakan berpergian menggunakan pesawat terbang karena memiliki harga yang bisa dijangkau oleh semua kalangan. Dengan bertambahnya jumlah penumpang, maka akan muncul banyak permasalahan yang terjadi. Sehingga, penulis berharap agar hasil dari laporan ini bisa dijadikan bahan evaluasi bagi PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang dan mengurangi hambatan yang sama di masa yang akan datang.

5.1.2 Kesimpulan terhadap Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

On the Job Training (OJT) merupakan upaya yang dilakukan untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Politeknik Penerbangan Surabaya memudahkan Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama pendidikan di kampus. Dengan harapan agar para Taruna dapat mengaplikasikannya dalam bentuk praktik bekerja di lapangan, sehingga kelak para Taruna yang telah dinyatakan lulus dapat segera menyesuaikan diri dengan lingkungan

kerja. Penulis mendapatkan banyak ilmu pengetahuan setelah melaksanakan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini.

5.2 Saran

5.2.1 Saran terhadap BAB IV

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Adanya *training* atau latihan bagi *Passanger Service Assistant* (PSA) dalam pengoperasian mesin *drop baggage* sehingga dapat membantu penumpang dalam pemakaiannya.
- b. Membangun koordinasi yang baik antara staff *Passanger Service Assistant* (PSA) dan staff gapura di bagian *counter* agar pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan maksimal.

5.2.2 Saran terhadap Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan *On the Job Training* adalah sebagai berikut :

- a. Taruna/i harus lebih aktif bertanya kepada personel maskapai tentang kegiatan yang memerlukan pemahaman lebih.
- b. Taruna/i harus lebih fokus dan teliti dalam membantu pekerjaan personel maskapai namun tetap didasari dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.
- c. Taruna/i harus meningkatkan koordinasi dan kerja sama yang baik selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman On the Job Training. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021

Citilink. 2024. *Company Profile*. Diakses pada 20 Juni 2024. Dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>

Citilink. 2024. *Sejarah Citilink*. Diakses pada 20 Juni 2024, dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>

Citilink. 2024. *Visi Dan Misi*. Diakses pada 20 Juni 2024, dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>

Ground Operation Manual (GOM) Citilink. 2024

Panjaitan. Rahel Pebrini. (25 Agustus 2023). *Kenapa dinamakan Bandara Soekarno-Hatta? Begini Sejarahnya*. Diakses pada 20 Juni 2024, dari [Kenapa Dinamakan Bandara Soekarno-Hatta? Begini Sejarahnya : Okezone Travel](#)

PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Pesawat Udara

Triwijanarko, Ramadhan. (29 Oktober 2015). *Arti Warna Hijau dalam Logo Citilink*. Diakses pada 20 Juni 2024, dari <https://www.marketeers.com/arti-warna-hijau-dalam-logo-citilink/>

UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

LAMPIRAN

A. Foto Kegiatan





B. Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

	JADWAL ON THE JOB TRAINING TARUNA POLTEKBANG SURABAYA DI FLOPS CGK 2024																										
TEAM	NAMA	APRIL										MEI															
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Joseph	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
	Ezra	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
	Gisca	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
	Thesalonika	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
2	Zaky	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
	Andra	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
	Debby	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
	Sandra	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
3	Rezal	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
	Fadhil	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
	Salsabila	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	

[illegible][illegible][illegible]

C. Form Penilaian *On the Job Training* (OJT)



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

FORMULIR NILAI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : DEBBY MARDIANA
NIT : 30621050
Jurusan : MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
Kampus : POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Periode PKL : 22 APRIL 2024 - 22 JULI 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1.	Kemampuan Kerja	15%	88	13,2
2.	Disiplin	15%	90	13,5
3.	Inisiatif	10%	90	9,0
4.	Tanggungjawab	15%	90	13,5
5.	Kerjasama	15%	88	13,2
6.	Kerajinan	15%	90	13,5
7.	Sikap	15%	88	13,2
JUMLAH				89,1

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

Mengetahui,
Ground Opr. Training Manager


PEPPY A.J.S. Pd. MM
300898