

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN
SEPINGGAN – BALIKPAPAN**



Disusun Oleh:

FARACHDELIA KUSUMA NINGRUM
NIT. 30621054

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

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN
SEPINGGAN – BALIKPAPAN**



Disusun Oleh:

FARACHDELIA KUSUMA NINGRUM
NIT. 30621054

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN – BALIKPAPAN**
Oleh:

FARACHDELIA KUSUMA NINGRUM

NIT. 30621054

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:
Balikpapan, 10 Juni 2024

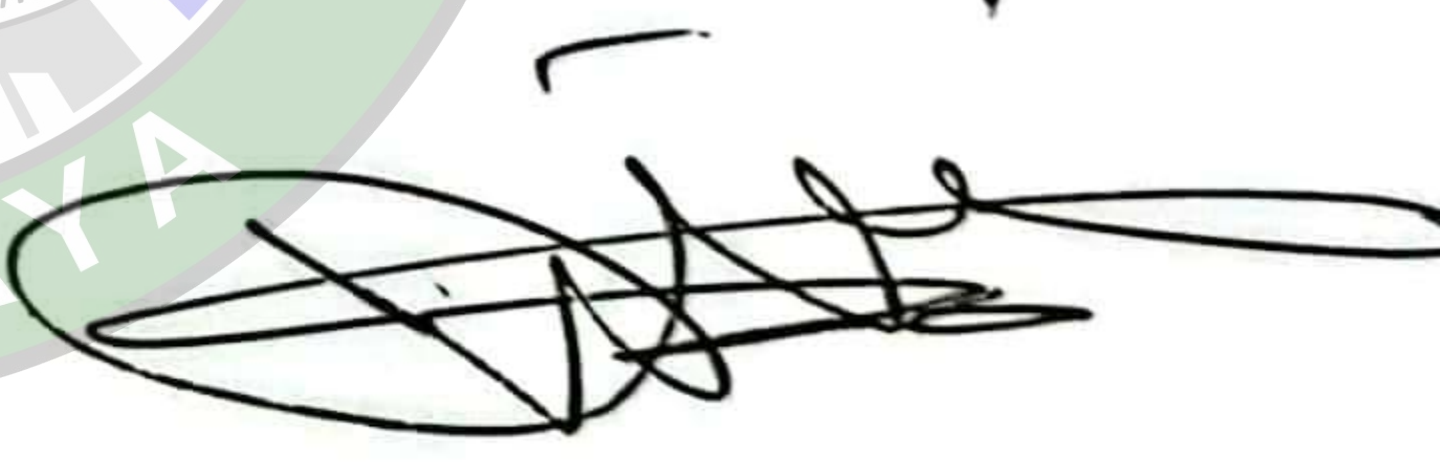
Manager Service



RICKO PRIMA KUSUMA
NIK. 300245



Dosen Pembimbing



Dr. DIDI HARIYANTO, M.Pd.
NIP. 19650118 199009 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) PT. Citilink Indonesia dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Laporan ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penyusunan Laporan *On The Job Training* (OJT) akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua serta saudara yang senantiasa memberikan nasihat, doa, dan dukungan berupa material maupun spiritual dalam penyusunan laporan *On the Job Training*;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Ricko selaku *Manager Service* PT. Citilink Indonesia yang ikut serta membantu kami dalam penyusunan laporan *On the Job Training*;
5. Bapak Didi Hariyanti, M.Pd. selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing selama penyusunan laporan *On the Job Training*;
6. Segenap dan senior staff PT. Citilink Indonesia;
7. Teman-teman yang melakukan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan, atas semangat dan kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan *On the Job Training* ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai perbaikan penulisan ini juga dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Balikpapan, 10 Juni 2024

Penyusun



Farachdelia Kusuma Ningrum

NIT.30621054

DAFTAR ISI

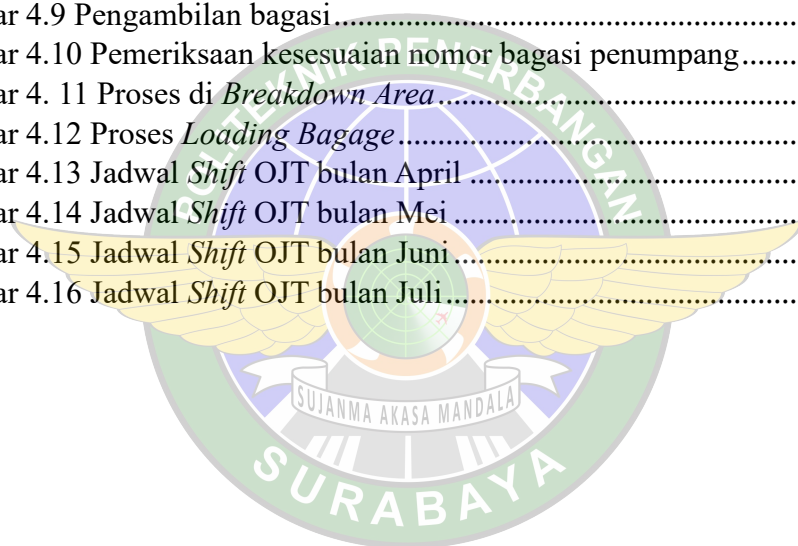
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.4 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.5.1 Tempat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.5.2 Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
BAB 2	5
PROFIL LOKASI OJT.....	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.1.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia	5
2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan.....	7
2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia	9
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	10
2.4 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia	10
2.5 <i>Ground Handling</i>	12
2.6 <i>Ticketing</i>	14
2.7 Reservasi	14
2.8 Tipe Penerbangan	15
2.9 Jenis Armada	15
2.10 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia <i>Station</i> Balikpapan	15
2.11 Kebijakan Perusahaan	16
2.12 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	20
2.13 Logo Perusahaan	22
BAB 3	23
TINJAUAN TEORI	23
3.1 Teori Penunjang.....	23
3.1.1 Maskapai Penerbangan.....	23
3.1.2 Bandar Udara	23
BAB 4	27
PELAKSANAAN OJT	27
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	27
4.1.1 FLOPS.....	27
4.1.2 <i>Costumer Service</i>	28
4.1.3 <i>Check – In Counter</i>	29
4.1.4 <i>Gate</i>	32

4.1.5	<i>Lost and Found</i>	34
4.1.6	<i>Ground Handling</i>	35
4.2	Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	36
4.3	Permasalahan.....	38
4.4	Penyelesaian Masalah.....	39
BAB 5		40
PENUTUP		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Bab 4	40
5.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	40
5.2	Saran.....	41
5.2.1	Saran Terhadap Bab 4	41
5.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	41
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN		43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jadwal Penerbangan PT Citilink Balikpapan	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	21
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Balikpapan	21
Gambar 2.4 Logo Citilink Indonesia.....	22
Gambar 4.1 Evaluasi Pembelajaran <i>Flight Plan</i>	28
Gambar 4.2 Pembukuan <i>Daily Flight</i>	29
Gambar 4.3 Memeriksa Ulang <i>Crewroom Schedule</i>	29
Gambar 4.4 Pelayanan <i>Self Check – In</i>	31
Gambar 4.5 <i>Check In Online</i> Citilink	31
Gambar 4.6 <i>Barcode Website Check In</i> Citilink.....	31
Gambar 4.7 Proses Pelayanan saat <i>Boarding</i>	33
Gambar 4.8 <i>Baggage Test Unit</i>	33
Gambar 4.9 Pengambilan bagasi.....	34
Gambar 4.10 Pemeriksaan kesesuaian nomor bagasi penumpang.....	35
Gambar 4. 11 Proses di <i>Breakdown Area</i>	36
Gambar 4.12 Proses <i>Loading Bagage</i>	36
Gambar 4.13 Jadwal <i>Shift</i> OJT bulan April	37
Gambar 4.14 Jadwal <i>Shift</i> OJT bulan Mei	37
Gambar 4.15 Jadwal <i>Shift</i> OJT bulan Juni	37
Gambar 4.16 Jadwal <i>Shift</i> OJT bulan Juli.....	38



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	9
Tabel 2.2 Profil Perusahaan Citilink Balikpapan	10
Tabel 2.3 Jenis Pesawat PT. Citilink Tahun 2024	15
Tabel 2.4 Kategori <i>Delay Management</i>	17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Foto Kegiatan <i>On The Job Training</i>	45
Lampiran B. Formulir Penilaian <i>On The Job Training</i>	46



BAB 1

PENDAHULUAN

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

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu sekolah tinggi kedinasan atau politeknik yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan program pendidikan profesional khususnya di bidang penerbangan. Sesuai dengan visi Poltekbang Surabaya yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global. Maka dari itu diselenggarakanlah pendidikan dan pelatihan penerbangan untuk menghasilkan insan penerbangan yang senantiasa dapat memberikan pelayanan jasa yang baik kepada masyarakat.

On The Job Training (OJT) merupakan upaya terjadwal fasilitas pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Politeknik Penerbangan Surabaya memfasilitasi para tarunanya untuk melaksanakan *On The Job Training* (OJT) sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama diperkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktek bekerja agar pada saat para taruna yang telah dinyatakan lulus dapat dengan segera menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya. *On The Job Training* (OJT) dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapat di kelas didalam kegiatan yang diselenggarakan.

Lokasi *On the Job Training* (OJT) telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya yang dilaksanakan di PT Citilink Indonesia selama kurang lebih 3 bulan yaitu periode 22 April 2024 dan berakhir hingga 22

Juli 2024. Dengan harapan para taruna dapat menerap 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 cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

1.2 Dasar Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Presiden Republik Indonesia, 2003) .
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956) (Presiden Republik Indonesia, 2009).
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) (Presiden Republik Indonesia, 2012).
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) (Pemerintah Indonesia, 2014).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (Kementerian Perhubungan, 2014).

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, n.d.).

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

Adapun maksud dan tujuan dari pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya sendiri diuraikan sebagai berikut:

- a) Untuk memperoleh pengalaman langsung bagi taruna mengenal jenis pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.
- b) Mengamati secara langsung apa yang menjadi tanggung jawabnya, melihat apa yang harus dikerjakan, mampu menunjukkan apa yang dikerjakan (salah dan benar) kemudian mampu menjelaskan tentang apa yang dikerjakan.
- c) Meningkatkan kemampuan dan keterampilan dengan jelas mengamati, melihat, dan mengerjakan sendiri dibawah bimbingan supervisor.
- d) Meningkatkan kecepatan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan mengulang-ulang jenis pekerjaan yang sama disertai kepercayaan diri.
- e) Meningkatkan diri mulai dari tingkat dasar, terampil dan akhirnya menjadi mahir.
- f) Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).

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

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

- a) Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT.
- b) Untuk memperoleh pengalaman langsung bagi taruna mengenai jenis pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
- c) Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.

- d) Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT.
- e) Memahami budaya kerja dalam penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).
- f) Mengamati secara langsung apa yang menjadi tanggung jawabnya, melihat apa yang harus dikerjakan, mampu menunjukkan apa yang dikerjakan (salah dan benar) kemudian mampu menjelaskan tentang apa yang dikerjakan.
- g) Meningkatkan kemampuan dan keterampilan dengan jelas mengamati, melihat, dan mengerjakan sendiri dibawah bimbingan supervisor.
- h) Meningkatkan kecepatan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan mengulang- ulang jenis pekerjaan yang sama disertai kepercayaan diri.
- i) Meningkatkan diri mulai dari tingkat dasar, terampil dan akhirnya menjadi mahir
- j) Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).

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

1.5.1 Tempat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Tempat dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia yang berlokasi di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian, Balikpapan.

1.5.2 Waktu Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Waktu pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan dalam kurun waktu 3 bulan. Terhitung sejak tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024.

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia

Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*) (R.S Damardjati 2001). Sedangkan menurut F. X. Widadi, A. Suwarno (2001:07) berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara. Dari uraian pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman, dan benda pos ke tempat tujuan.

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata

("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011.

Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

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

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018,

penghargaan TripAdvisor Traveler's Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID19 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.

2.1.1.1 Visi Perusahaan

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

2.1.1.2 Misi Perusahaan

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

2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepingg

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepingg (IATA: BPN, ICAO: WALL), sebelumnya bernama Bandar Udara Sepingg, bandara ini merupakan bandar udara yang melayani penerbangan untuk Kota Balikpapan, Kalimantan Timur dan diproyeksikan menjadi salah satu dari tiga gerbang udara menuju ibu kota negara yang

baru. Bandar udara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pada tanggal 6 Agustus 1997. Bandara ini memiliki luas 300 hektar.

Pada 6 April 1844, Armada Belanda di bawah pimpinan Letnan (laut) I T Hooft menyerang kota Tenggarong. Hal ini menjadi kelanjutan dari pertikaian antara kerajaan Kutai Kartanegara dan pemerintah Inggris yang terjadi pada tahun tersebut. Sekitar 500-600 rumah dan Mesjid Agung dibakar akibat peristiwa ini. Sekitar lima bulan setelahnya, pada tanggal 11 Oktober 1844, Sultan Salehuddin dari Kerajaan Kutai Kartanegara dan Arnoldus Laurens Weddik sebagai wakil Gubernur Belanda menandatangani kontrak politik. Salah satu isi dari kontrak politik ini adalah pengakuan pemerintah Hindia Belanda sebagai penguasa di seluruh Kesultanan Kutai; mengakhiri kedaulatan kerajaan Kutai.

Pengganti Aji Muhammad Salehuddin selanjutnya, Sultan Aji Muhammad Sulaiman (1850-1899) dan asisten Resident Evaartd Hoppe pada tahun 1873, menandatangani kembali kontrak politik disebut Lange Contract yang menyatakan bahwa status pemerintahan di Kutai bersifat Zeef Besrtaur atau berpemerintahan sendiri (otonom). Sebagai akibat kontrak ini, Sultan Aji Muhammad Sulaiman memberikan hak menambang pada 1894, yang disebut Konsesi Pertambangan Minyak kepada Bataafsche Petroleum Maatschappij (BPM) di Balikpapan. Salah satu poin pada konsensi itu berbunyi: "Satu-satunya yang menguasai hak atas tanah adalah Kerajaan Kutai Kartanegara, termasuk hasil dalam tanah dan diatas tanah". Dalam perkembangannya, BPM melaksanakan pembangunan lapangan terbang di Balikpapan, setelah terlebih dulu meminta restu dari Sultan Aji Muhammad Sulaiman.

Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian telah direnovasi dua kali selama 1991 sampai 1997. Fase pertama dimulai pada tahun 1991 dan berakhir pada tahun 1994, untuk merenovasi taxiway, terminal penumpang dan kargo dan juga memperpanjang landasan pacu.

Pada tahun 1995, Pemerintah Indonesia mengumumkan bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang sebagai bandara kelima di Indonesia yang melayani embarkasi haji untuk wilayah Kalimantan yang terdiri dari provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Selatan.

Fase kedua renovasi terjadi pada tahun 1996 untuk merenovasi hanggar, depot bahan bakar, dan gedung administrasi. Fase kedua selesai dan bandara akhirnya mulai era baru operasionalnya dengan bangunan dan fasilitas baru pada tahun 1997. Pengembangan dan perubahan nama pada Juni 2013, PT Angkasa Pura I (Persero) menyiapkan Rp 1,8 triliun untuk pengembangan bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang. Pengembangan ini adalah salah satu proyek MP3EI (Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia), [10] dan terbagi menjadi tiga tahap: peningkatan daya tampung terminal, perpanjangan landasan pacu dari 2,500m menjadi 3,250m, dan peningkatan infrastruktur-infrastruktur pendukung. Peningkatan daya tampung ini ditandai dengan pembangunan terminal baru yang menggantikan terminal lama.

Pada September 2014, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono meresmikan nama baru, dari Bandar Udara Sepinggang, kini menjadi Bandara Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang. Nama ini adalah hasil kesepakatan antara Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (FKPD) Provinsi Kalimantan Timur, FKPD Kota Balikpapan, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, dan Pemerintah Kabupaten Paser, akibat berkembangnya pro-kontra di masyarakat terkait perubahan/penambahan nama bandar udara.

2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink
Tahun Pendirian	2009

Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	66 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72-600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.2 Profil Perusahaan Citilink Balikpapan

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink (Cabang Balikpapan)
Alamat Perusahaan	Jln. Marsma R.Iswahyudi, Bandara Internasional Sepinggian, Gn. Bahagia, Balikpapan Sel., Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia.
Nomor Telepon	+62 542 764362
Website	www.citilink.co.id
Kode Pos	76115

2.4 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia memberikan beberapa pelayanan untuk dapat menciptakan keamanan dan kepuasan dalam melakukan perjalanan penerbangan, Secara operasional, unit kerja pelayanan penumpang dibagi menjadi empat kerja utama, yaitu:

1. *Passanger Handling*

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai *Front Liner*. Dalam bidang penjualan dan pemasaran :

a. *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan

tempat

- b. *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif
- c. *Sales and Marketing*, bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran.

Dalam bidang penanganan penumpang di Bandar Udara :

- d. *Departure Station*, bertugas dalam pelayanan pemberangkatan penumpang
- e. *Transit dan Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat
- f. *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
- g. *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba

2. *Aircraft Handling*

Penanganan pesawat di bandar udara adalah unit kerja yang berhubungan langsung dengan kesiapan penerbangan. Unit kerja ini terdiri dari:

Flight Operation, adalah bidang operasi penerbangan yang uraian tugasnya antara lain :

- a. *Flight Plan*
- b. *Load and Balance*
- c. *Notice to Airman*

Ramp Handling, adalah bidang kerja sebagai berikut:

- a. *Marshalling*, bertugas memandu kedatangan dan keberangkatan pesawat
- b. *Maintenance*, bertugas memeriksa dan memelihara kondisi pesawat udara

- c. *Fueling/refueling*, bertugas melaksanakan bongkar muat barang
- d. *Aircraft cleaning*, bertugas membersihkan kabin
- e. *Catering*, bertugas menyediakan konsumsi bagi para penumpang selama penerbangan, namun beberapa perusahaan penerbangan mempercayakan bidang ini kepada mitra perusahaan yang bersedia.

3. *In – flight Service*

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (*in-flight service*) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*. *Cockpit Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:

- *Pilot in Command*, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
- *First Officer (Co-Pilot)*, adalah asisten penerbang.
- *Flight Engineer*, adalah ahli mesin pesawat terbang.

Cabin Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :

- *Purser/Cabin Super-intendant* adalah pimpinan awak kabin
- *Steward* (Pramugara) dan *Stewardess* (Pramugari) bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan.

4. *Cargo Handling*

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

2.5 *Ground Handling*

Ground Handling adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “*Ground Handling*” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”. Ruang lingkup atau batasan pekerjaan *Ground Handling*, yaitu:

1. *Pre-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (*Origin Station*).

2. *Post Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (*Destination*) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.

3. *In – Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (*on air*), tanggung jawab ini berada di tangan *Pilot in Command* (PiC) beserta awak kabinnya.

Ground Handling mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yaitu:

- a. *Flight Safety*
- b. *On Time Performance*
- c. *Customer Satisfaction*
- d. *Reliability*

2.6 Ticketing

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

1. Tiket Manual

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

2. Tiket Elektronik (*e-ticket*)

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

2.7 Reservasi

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

- a. Mengelola persediaan tempat duduknya.
- b. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjualannya.
- c. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tempat.

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

- a. *Manual Reservation System*, yaitu apabila seluruh atau sebagian besar kegiatannya masih dilakukan dengan cara manual.
- b. *Computerized Reservation System*, yaitu apabila pelaksanaan kegiatan reservasinya dilakukan dengan menggunakan komputer.

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

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

2.8 Tipe Penerbangan

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap dan penerbangan *Charter* atau tidak berjadwal. Penerbangan carter merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan.

2.9 Jenis Armada

Tabel 2.3 Jenis Pesawat PT. Citilink Tahun 2024

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320-200	39 unit
Airbus A320-900 NEO	10 unit
Airbus A330-200	2 unit
ATR 72-600	7 unit
Boeing 737 500	8 unit
Total	66 unit

2.10 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia *Station* Balikpapan

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia *Station* Balikpapan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca

serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan contoh jadwal penerbangan Citilink Indonesia *station* Balikpapan:

CITILINK									
01.EX-RON/QG-439	BPN-CGK	PK-GLZ	0600LT	12	CAPT.MOHAMAD IQBAL FIRZI				
02.QG-430/QG-785	SUB-BPN-YIA	PK-GQN	0735/0815LT	08	CAPT.FOGGY DWIPRIANTO				
03.QG-436/QG-400	CGK-BPN-TRK	PK-GQP	0915/0955LT	07	CAPT.STESSO VITTORIO				
04.QG1498/QG2422	BDJ-BPN-TRT	PK-GJS	0925/0955LT	06	CAPT.DAVID YUGO SEJATI				
05.QG-040/QG-041	HLP-BPN-HLP	PK-GLI	1105/1150LT	12	CAPT.FAUZIE ERVHAN				
06.QG-438/QG-433	CGK-BPN-KJT	PK-GLZ	1110/1150LT	09	CAPT.MOHAMAD I/CHANDRA N				
07.QG-784/QG-431	YIA-BPN-SUB	PK-GQN	1235/1320LT	13	CAPT.FOGGY DWIPRIANTO				
08.QG-401/QG-437	TRK-BPN-CGK	PK-GQP	1250/1330LT	10	CAPT.STESSO V/AGUS DWI				
09.QG2423/QG1402	TRT-BPN-BEJ	PK-GJS	1310/1335LT	05	CAPT.DAVID YUGO SEJATI				
10.QG-432/QG-429	KJT-BPN-UPG	PK-GLZ	1635/1715LT	07	CAPT.CHANDRA				
NUGRAHAPUTRA									
11.QG1403/QG1404	BEJ-BPN-BEJ	PK-GJS	1635/1705LT	04	CAPT.DAVID Y/GUNARDI L				
12.QG-424/QG-425	CGK-BPN-CGK	PK-GQL	1725/1805LT	09	CAPT.PATRIC ADRI				
13.QG-434/QG-435	SUB-BPN-SUB	PK-GLY	1750/1830LT	10	CAPT.YUDDY HARTANTO				
14.QG-420/QG-421	CGK-BPN-CGK	PK-GQI	1915/1955LT	06	CAPT.DONNY KUSMANAGRI				
15.QG1405/ R O N	BEJ-BPN	PK-GJS	2005LT	04	CAPT.GUNARDI LANGASA				
16.QG9424/ R O N	CGK-BPN	PK-GLN	2015LT	08	CAPT.ANDREW HASSAN				
17.QG-428/QG9425	UPG-BPN-CGK	PK-GLZ	2025/2115LT	11	CAPT.CHANDRA N/ANDREW H				

Gambar 2.1 Jadwal Penerbangan PT Citilink Balikpapan

2.11 Kebijakan Perusahaan

Adapun kebijakan yang telah diberlakukan oleh perusahaan PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

1. Ticket

Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.

2. Delay Management

Adapun ketentuan *Delay Management* yang telah resmi tertulis dalam PM No. 89 tahun 2015 dan diterapkan oleh perusahaan. Keterlambatan penerbangan terjadwal terdiri sebagai berikut:

- a) Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- b) Tidak terangkatnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*)
- c) Pembatalan penerbangan (*cancelation off light*)

Adapun 6 Kategori keterlambatan beserta kompensasi yang diberikan, yaitu:

Tabel 2.4 Kategori *Delay Management*

Kategori	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1	30 menit s/d 60 menit	Minuman ringan
2	61 menit s/d 120 menit	Minuman dan makanan ringan (<i>Snack box</i>)
3	121 menit s/d 180 menit	Minuman dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>)
4	181 menit s/d 240 menit	Minuman, makanan ringan (<i>Snack box</i>) dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>).
5	Lebih dari 240 menit	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000
6	Pembatalan penerbangan	Memberi pelayanan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan.

3. *Refund*

Permintaan *refund* dapat dilakukan di tempat pembelian awal, agent, OTA (*Online Travel Agent*) dan *Costumer Service*. Adapun syarat dan ketentuan yang diberlakukan PT. Citilink sebagai berikut:

- a) Masa berlaku voucher adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal voucher diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang.
- b) Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: www.citilink.co.id dan mobile app Citilink;
- c) Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui travel agent tidak menerima kode OTP melalui email, maka voucher dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan call center Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang di *refund* dan menginformasikan kode booking pada saat *refund*;
- d) Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk voucher yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan;
- e) Voucher dapat ditransfer melalui ticketing office atau call center Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik voucher dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat refund.
- f) Nominal voucher adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
- g) Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan;

4. *Reschedule*

- a) Mengganti jadwal penerbangan (*reschedule*) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp

50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).

- b) Perubahan (reschedule, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
- c) Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru Biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).

5. Bayi dan Anak – anak

- a) Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
- b) Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
- c) Harga tiket infant adalah 10% dari harga *basic fare* dewasa.
- d) Harga tiket domestik anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.

6. Ibu Hamil

Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi kehamilannya pada saat memesan kursi dan pada saat melapor di konter *Check-in*. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku:

- a) Dibawah 32 Minggu
 - Single atau kembar, normal, tidak ada komplikasi: Tidak dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Tidak mengisi *Medical Recommendation Letter*.
 - Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
- b) 32 – 36 Minggu

- Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
 - Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
- c) Lebih dari 36 Minggu: Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan.
- Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
 - Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.

7. Penyandang Disabilitas

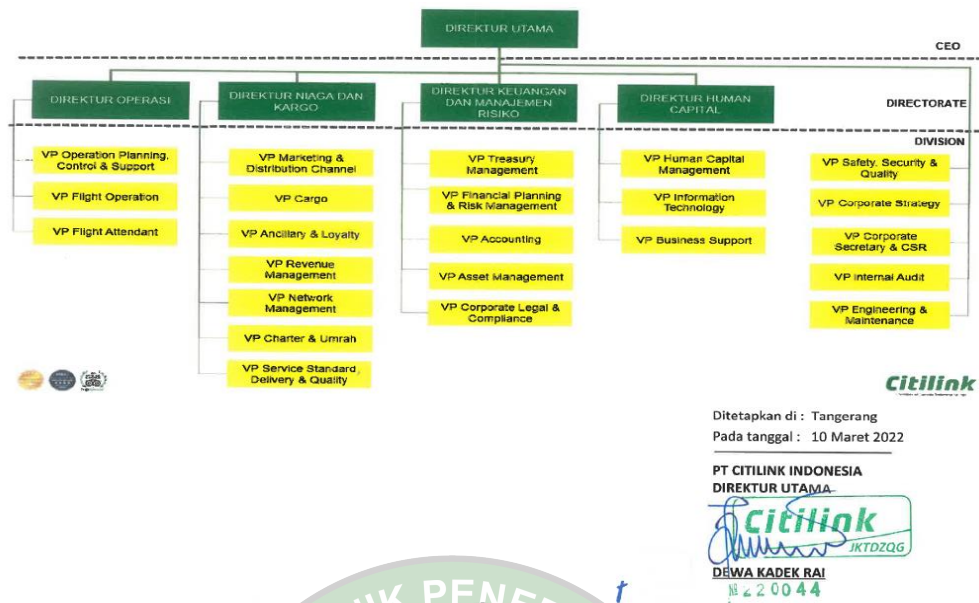
Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

8. *Check – in Citilink*

Penumpang harus melakukan check-in setidaknya 3 jam sebelum keberangkatan dengan maximal waktu 45 menit. Check-in bisa dilakukan di counter check-in bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta printout e- ticket).

2.12 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia memiliki struktur perusahaan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Balikpapan

Adapun susunannya PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán – Balikpapan sebagai berikut:

1. *Station Manager* : Donni Syahputra
2. *Manager Service* : Ricko Prima Kusuma
3. *Manager Operation* : Tri Rizky Putra
4. *Assistant Manager* : Ndaru Hadi Saputra

5. *Assistant Manager* : Prayitno
6. *Assistant Manager* : Victian Indrajaya
7. *Costumer Service* : Wahyuriadi
8. *Costumer Service* : Danny Rachman
9. *Costumer Service* : Ummy Kalsum
10. *Costumer Service* : Ana Widi
11. *Costumer Service* : Yenny
12. *Aviation Security* : Siddiq
13. *Aviation Security* : Nizar
14. *Aviation Security* : Rizky
15. *Aviation Security* : Dimas
16. *Station Quality Cargo* : Febrialdi Y
17. *Station Quality Cargo* : Chandra W
18. *Station Quality Cargo* : Sugiyo

2.13 Logo Perusahaan

Logo PT. Citilink Indonesia perusahaan berfungsi sebagai pengingat konsumen. Yang mana sebagai bentuk identitas atau suatu entitas kepada masyarakat. Maskapai Citilink Indonesia memiliki logo dengan ciri khas berwarna hijau yang berpadu dengan warna putih dan kuning. Dari setiap warna yang ditampilkan memiliki artinya masing-masing. Warna hijau pada logo Citilink memiliki makna berupa penyegaran dan ramah lingkungan. Warna hijau juga memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang artinya sebuah ketegasan. Sedangkan kolaborasi hijau, putih, dan kuning bermakna menampilkan kesan yang *young*, *fun*, dan *dynamic*.



Gambar 2.4 Logo Citilink Indonesia

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Teori Penunjang

3.1.1 Maskapai Penerbangan

Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan".

Menurut (Damardjati, 2001), perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*).

Sedangkan menurut (F.X Widadi, 2001), berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

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

3.1.2 Bandar Udara

Bandar udara, populer disingkat sebagai bandara (*airport*), merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad, sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya seperti bangunan terminal dan hanggar. 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 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*), bandar udara merupakan area tertentu yang terletak di daratan atau di perairan yang dapat digunakan untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Area ini dapat digunakan secara keseluruhan atau hanya sebagian saja. Fasilitasnya meliputi bangunan, instalasi dan peralatan penerbangan. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat sekitar. Secara yuridis, Bandar Udara didefinisikan sebagai 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 Undang Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Tatanan Kebandarudaraan Nasional adalah sistem kebandarudaraan secara nasional yang menggambarkan perencanaan Bandar Udara berdasarkan rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, keunggulan komparatif wilayah, kondisi alam dan geografi, keterpaduan intra dan antarmoda transportasi, kelestarian lingkungan, Keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.

Tatanan Kebandarudaraan Nasional memuat:

1. Peran, fungsi, penggunaan, hirarki, klasifikasi Bandar Udara Umum;
2. Rencana induk nasional Bandar Udara.

Fungsi Bandar Udara Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan/atau perusahaan. Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain:

Pembinaan kegiatan penerbangan;

1. Kepabeanan
2. Keimigrasian
3. Kekarantinaan.

Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka bandar udara merupakan tempat usaha bagi:

1. Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara
2. Badan Usaha Angkutan Udara

3. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.



BAB 4

PELAKSANAAN OJT

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

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan 7 Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan, Balikpapan . Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII B dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Ruang lingkup *On The Job Training Taruna* yaitu di ruang FLOPS (Flight Operation Office), CS (Customer Services), Gate dan Loust and Found.

4.1.1 FLOPS

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain.

1) *Flight Document* :

- a. *Flight Plan*
- b. *Notam*
- c. *Flight Clearance*
- d. *MEL (Minimum Equipment List)* dan *CDL (Configuration Devition List)*
- e. *Weather Report*
- f. *Notoc*
- g. *Flight Approval*
- h. *Gendec/Manifest*

2) *Route Manual* :

- a. *Aerodrome Information*
- b. *Regulation Book*

c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan flight plan, penyortiran flight plan, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.



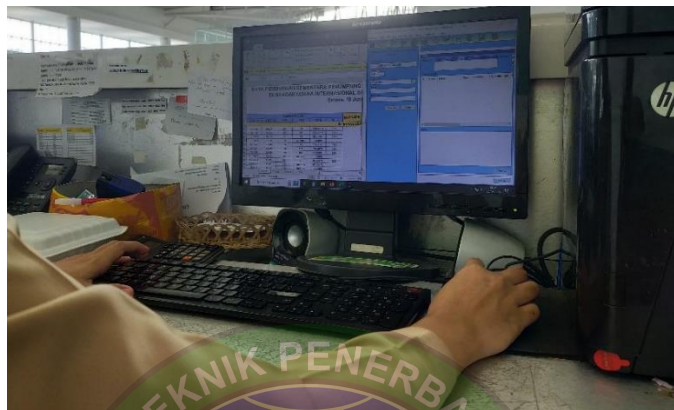
Gambar 4.1 Evaluasi Pembelajaran *Flight Plan*

4.1.2 *Costumer Service*

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan.

Customer Service juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian *seat* pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan

OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.



Gambar 4.2 Pembukuan *Daily Flight*



Gambar 4.3 Memeriksa Ulang *Crewroom Schedule*

4.1.3 *Check – In Counter*

Check-in counter merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa bagasi mereka memastikan bahwa barang yang dibawa aman dengan *security question* tidak ada barang berharga maupun berbahaya sebelum penyerahan bagasi, menerima boarding pass dan dilakukan profiling sesuai identitas penumpang, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk

memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Selain itu *Check-in counter* juga melayani penanganan bagi penumpang yang membawa *security items*/ senjata api yaitu dengan proses sebagai berikut:

1. Melakukan pelaporan pada petugas *check in counter*
2. Pembuatan kwitansi dan melaporkan ke *aviation security ground handling*
3. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan dan pengosongan senjata dengan melakukan penembakan ke *sand gun box*.
4. Apabila senjata sudah kosong, akan dipacking untuk dimasukkan kedalam *envelope security items*.
5. *Aviation security* akan meminta surat kepemilikan senjata, nomor senjata, serta kartu identitas penumpang.
6. Jika seluruh proses dinyatakan telah selesai, senjata akan dimasukkan ke OOG (*Out Of Gauge*) untuk disalurkan ke *aviation security* di *airside* untuk dimasukkan kedalam *security items container* yang ada di pesawat dan selanjutnya *aviation security* akan melaporkan ke PIC (*Pilot in Comand*).

Check-in counter juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *Check-in counter*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan *self check in* yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in* mandiri untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan. Selain itu PT. Citilink juga memberikan fasilitas *check – in online* melalui *website* yang telah disediakan. *Website* tersebut dapat di akses melalui www.citilink.co.id atau dapat melakukan *scan barcode* yang telah tertempel di area *check – in counter*.



Gambar 4.4 Pelayanan *Self Check – In*



Gambar 4.5 *Check In Online Citilink*



Gambar 4.6 *Barcode Website Check In Citilink*

4.1.4 Gate

Saat proses digate di bandara, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan X-ray untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan boarding pass penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di gate juga akan memverifikasi boarding *pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat.

Selama proses digate, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital.

Selain fasilitas penunjang yang diberikan pihak bandara yang telah disebutkan ada juga fasilitas yang disediakan oleh pihak maskapai berupa *Baggage Test Unit* (BTU) yang mana berfungsi untuk menimbang berat dan dimensi bagasi *cabin*. Bertujuan agar para penumpang dapat memeriksa barang bawaannya sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan maskapai dengan bagasi *cabin* maksimal 1 per penumpang sesuai aturan berat dan dimensi yang bisa di test terlebih dulu melalui *Baggage Test Unit* (BTU) jika lebih dari satu atau tidak sesuai maka akan dilakukan *sweeping* bagasi dengan biaya Rp. 250.000/koli. Proses digate juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa

kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *on the job training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di *compartment* pesawat.



Gambar 4.7 Proses Pelayanan saat *Boarding*



Gambar 4.8 *Baggage Test Unit*

4.1.5 *Lost and Found*

Lost and found di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *lost and found* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *lost and found* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, petugas *lost and found* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *lost and found* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *lost and found* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.



Gambar 4.9 Pengambilan bagasi



Gambar 4.10 Pemeriksaan kesesuaian nomor bagasi penumpang

4.1.6 *Ground Handling*

Ground handling merujuk pada serangkaian layanan yang dilakukan untuk mendukung operasi penerbangan, baik sebelum pesawat lepas landas maupun setelah mendarat. Tugas utama *ground handling* mencakup berbagai aktivitas, mulai dari penanganan bagasi, penumpang, hingga pesawat itu sendiri. *Ground handling* bertanggung jawab untuk memastikan semua persiapan terkait dengan penerbangan berjalan lancar dan aman, meliputi proses memuat dan membongkar bagasi pesawat dengan tepat waktu serta memastikan kargo dan penumpang tiba di tujuan dengan selamat. Selain itu, juga bertugas untuk mengurus pemeliharaan dan perbaikan peralatan darat yang digunakan dalam operasi penerbangan, seperti truk tangki bahan bakar dan tangga pesawat.

Selain aspek logistik, *ground handling* juga mencakup aspek keamanan di bandara. *Ground handling* memiliki peran penting dalam memastikan keamanan area operasional dan menerapkan prosedur keamanan yang ketat. Dalam melaksanakan *On The Job Training Ground Handling* sendiri dilakukan oleh PT. Gapura Angkasa, dengan berkoordinasi erat dengan maskapai penerbangan terutama tempat maskapai Citilink untuk memastikan bahwa setiap tahap operasi penerbangan berjalan lancar dan sesuai dengan standar keselamatan yang ditetapkan. Dengan melakukan tugas-tugas dengan cermat dan teliti, *ground handling* berperan penting dalam memastikan pengalaman penerbangan yang

aman dan nyaman bagi penumpang serta kelancaran operasional bagi maskapai penerbangan. Saat pelaksanaan *On The Job Training* banyak pelajaran yang dapat diambil dari penanganan bagasi, penanganan *special passangers*, hingga penanganan pada pesawat.



Gambar 4.11 Proses di *Breakdown Area*



Gambar 4.12 Proses *Loading Bagage*

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

Waktu pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) taruna/I MTU 7 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan dilaksanakan dari tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Dalam pelaksanaan keseharian saat *On The Job Training* (OJT) diberikan jadwal sesuai dengan yang telah diberikan, sebagai berikut:

Citilink		ROASTER APRIL 2024 OJT POLTEKBANG										
NO	NAME	POSITION	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	ARDI	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	S	P	P	OFF	OFF	S
2	DINA	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	S	P	P	OFF	OFF	S
3	FARACH	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	S	P	P	OFF	OFF	S
4	ALI	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
5	RUSMAN	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
6	DERYLLA	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
7	NABILA	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
8	ANGGELA	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	P	OFF	OFF	S	S	P
9	KEZIA	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	P	OFF	OFF	S	S	P
10	RIVAL	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	P	OFF	OFF	S	S	P
11	FASCAL	OJT	OFF	OFF	OFF	OFF	P	OFF	OFF	S	S	P

UNIT	LOST AND FOUND	KETERANGAN
	CUSTOMER SERVICE	
	GATE	

P	05:00 - 13:00
S	13:00 - LAST FLIGHT
OFF	DAY OFF
E	EVALUASI RUTIN

PREPARED BY	ACKNOWLEDGE
RICKO PRIMA BPN MSQG	DONNI SYAPUTRA BPN KKQG

Gambar 4.13 Jadwal Shift OJT bulan April

Citilink		ROASTER MEI 2024 OJT POLTEKBANG																																			
NO	NAME	POSITION	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU		
1	ARDI	OJT	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
2	DINA	OJT	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
3	FARACH	OJT	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
4	ALI	OJT	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
5	RUSMAN	OJT	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
6	DERYLLA	OJT	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
7	NABILA	OJT	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
8	ANGGELA	OJT	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
9	KEZIA	OJT	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
10	RIVAL	OJT	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
11	FASCAL	OJT	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P

P

S

OFF

E

05:00 - 13:00

13:00 - LAST FLIGHT

DAY OFF

EVALUASI RUTIN

UNIT

LOST AND FOUND

CUSTOMER SERVICE

GATE

PREPARED BY

ACKNOWLEDGE

RICKO PRIMA

BPN MSQG

DONNI SYAPUTRA

BPN KKQG

Gambar 4.14 Jadwal Shift OJT bulan Mei

Citilink

ROASTER JUNI 2024 OJT POLTEKBANG

NO	NAME	STATUS	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGGU	
1	ARDI	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
2	DINA	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
3	ARACH	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
4	ALI	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
5	RUSMAN	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
6	KERYLLA	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
7	NABILA	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF
8	ANGGELA	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
9	KEZIA	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
10	RIVAL	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
11	FASCAL	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P

P

05:00 - 13:00

S

13:00 - LAST FLIGHT

OFF

DAY OFF

E

EVALUASI RUTIN

UNIT

LOST AND FOUND

CUSTOMER SERVICE

GATE

PREPARED BY

ACKNOWLEDGE

RICKO PRIMA

BPN MSQG

DONNI SYAPUTRA

BPN KKQG

Gambar 4.15 Jadwal Shift OJT bulan Juni

Citilink		ROASTER JULI 2024 OJT POLTEKBANG																					
No.	NAME	OSITIO	SENIN	BELAS	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	BELAS	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	BELAS	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU
1	ARDI	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF											
2	DINA	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF											
3	FARACH	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF											
4	ALI	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P											
5	BUSMAN	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P											
6	JERYLL	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P											
7	NABILA	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P											
8	ANGGEL	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S											
9	KEZIA	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S											
10	RIVAL	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S											
11	PASCAL	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S											

KETERANGAN

P 05:00 - 13:00

S 00 - LAST FLIG

OFF DAY OFF

E EVALUASI RUTIN

UNIT

LOST AND FOUND

CUSTOMER SERV

GATE

PREPARED BY

BICKO PERMA

BPN MSQG

ACKNOWLEDGE

IONNI SYAPUTB

BPN KKQG

PENYUSUNAN LAPORAN ON THE JOB TRAINING DAN TUGAS AKHIR

Gambar 4.16 Jadwal Shift OJT bulan Juli

Pelaksanaan *On The Job Training* dilaksanakan setiap hari dengan shift sebagai berikut:

1. Pagi (P): Pukul 06.00 WITA s.d Pukul 13.00 WITA
 2. Siang (S): Pukul 13.00 WITA s.d Pukul 19.00 WITA
- Shift: 4 hari masuk 2 hari libur (tiap shift terdiri dari mahasiswa/i).

Shift dibagi berdasarkan unit-unit yang telah ditentukan diantaranya:

1. Gate
2. Customer Service dan Check in
3. Lost and Found

Pada setiap hari sabtu dilaksanakan evaluasi rutin bersama *assisten manager* yang sedang shift untuk membahas berbagai kendala maupun masukan atau penambahan wawasan yang dilaksanakan diruang FLOPS.

4.3 Permasalahan

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) mulai dari tanggal 22 April sampai dengan 22 Juli 2024 penulis menemukan beberapa permasalahan. Salah satunya ialah pada saat penulis sedang berjadwal di unit *Gate* yang mana di unit tersebut penulis dapat melihat preoses pada saat penumpang akan *Boarding* dari awal hingga selesai. Permasalahan yang ditemukan pada saat itu tepatnya di *Gate* 4 dengan jadwal penerbangan Citilink Bandar Udara Internasional Sultan

Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan (BPN) – Bandar Udara Kalimantan (BEJ) ada satu penumpang yang terlambat datang pada saat proses *Boarding* yang mana pada situasi tersebut sudah *Close Gate* sehingga penumpang tersebut tidak dapat berangkat bisa dibilang tiket yang dimiliki sudah hangus. Hal itu murni kesalahan penumpang yang terlambat datang pada saat *Boarding*.

Sebelumnya penumpang tersebut sudah melakukan *Check – In* dan *Bagage Drop* sehingga bagasi yang dimiliki oleh penumpang tersebut sudah diproses *Loading* untuk keberangkatan pesawat yang akan diterbangkan. Seperti penjelasan pada paragraph sebelumnya penumpang tersebut tidak jadi berangkat karna keterlambatan, seharusnya bagasi milik penumpang tersebut sudah di *Off – Load* atau diturunkan ketika sudah menyatakan bahwa penumpang yang tidak kunjung datang tersebut tidak dapat diberangkatkan. Namun bagasi milik penumpang tersebut belum di *Off – Load* sehingga bagasi yang dimilikinya ikut terbang bersama pesawat tersebut menuju Bandar Udara Kalimantan. Pihak maskapai mendapat keluhan akan hal tersebut yang mana memang seharusnya bagasi tersebut diturunkan.

4.4 Penyelesaian Masalah

Penyelesaian dari permasalahan yang diuraikan diatas pihak maskapai *Lost and Found Citilink Station* Balikpapan menghubungi pihak Citilink *Lost and Found* pada Bandar Udara Kalimantan dan menyampaikan kejadian tersebut serta memberi informasi barang bagasi yang dimiliki penumpang tersebut, agar diamankan saat sesampainya disana. Karna penumpang tersebut membeli tiket menuju Bandar Udara Kalimantan melalui maskapai lain yaitu Super Air – Jet pada hari yang sama, sehingga pihak Citilink menginformasikan kepada penumpang tersebut pada saat sesampainya di Bandar Udara Kalimantan pengambilan bagasi miliknya dapat diambil di *Lost and Found Citilink* yang ada disana.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) taruna banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna juga banyak menemukan permasalahan seperti yang sudah disebutkan pada bab sebelumnya. Dengan adanya permasalahan tersebut taruna jadi dapat mengetahui bagaimana hal tersebut bisa terjadi dan juga bagaimana solusi untuk menangani permasalahan tersebut. Prosedur dapat diterapkan asal tidak menyimpang dari peraturan berlaku 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.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) merupakan bentuk penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan dengan bekerja secara langsung, sistematis dan terarah dengan supervise yang berkompeten. Kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Sehingga taruna/I dapat menerapkan ilmu yang telah diserap saat pendidikan untuk di praktikkan pada saat kegiatan tersebut dan mendapatkan gambaran saat saat di dunia kerja. Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dituntut untuk dapat berinteraksi dengan lingkungan baru yang mana bisa membuat taruna/i mampu berkoordinasi dalam bekerja dan menyelesaikan masalah kepada personil lainnya apabila adanya permasalahan. Berlangsungnya kegiatan *On the Job Training* (OJT) penulis sangat dibantu oleh pihak PT. Citilink Indonesia *Station* Balikpapan dalam teori maupun praktek, seperti halnya menanggapi pertanyaan dari kami dan memberi penjelasan secara rinci, dan dokumentasi untuk laporan *On the Job Training* (OJT).

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab 4

Saran yang mungkin dapat disampaikan penulis terhadap permasalahan yang telah diuraikan diatas ialah sebaiknya pada saat bagasi itu tiba pada bandara tujuan pihak maskapai Citilink yang ada pada *Station* tersebut memberikan bagasi milik penumpang yang diinformasikan tadi kepada pihak maskapai Super Air – jet. Hal tersebut dapat memudahkan penumpang dalam menemukan bagasi miliknya.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Diharapkan agar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dapat dilaksanakan dengan rentang waktu yang lebih lama, agar para taruna lebih memahami lagi tugas dan kegiatan yang dilakukan dan agar taruna dapat menerapkan solusi dari permasalahan yang telah ditemukan oleh taruna. Taruna juga sebaiknya dibekali dengan matang sehingga sebelum melaksanakan *On The Job Training* (OJT) taruna mengetahui ruang lingkup mana saja yang nantinya akan dimasuki pada saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT).

DAFTAR PUSTAKA

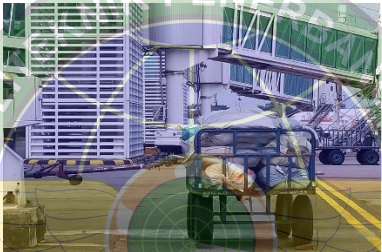
- Damardjati, R. . (2001). *Tinjauan Perusahaan Penerbangan*. 6.
- F.X Widadi, A. S. (2001). *Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang*. 07.
- Horonjeff & McKelvey. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*. International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodromes - Volume I - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July). <https://store.icao.int/en/annex-14-aerodromes>
- Kementerian Perhubungan. (2014). Menteri perhubungan republik indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 86 Tahun 2014*, 1–8.
- Kementerian Perhubungan. (2015). PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. *Kementerian Perhubungan*, 1–20.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011. *Jdih Bpk Ri*, 53(9), 1689–1699.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (n.d.). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 88 Tahun 2015*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara* (Issue 2017). www.aging-us.com
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Standar Nasional Pendidikan*, 37. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5441/pp-no-4-tahun-2014>
- Presiden Republik Indonesia. (2003). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL*.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan* (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Presiden Republik Indonesia. (2012). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI*.

LAMPIRAN

A. FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*

UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
FOO		Kegiatan Pembelajaran 1. <i>Flight Plan</i> 2. <i>MEL dan CDL</i> 3. <i>Weather Report</i> 4. <i>Notoc</i> 5. <i>Flight Approval</i> 6. <i>Gendec/Manifest</i>
		
PASASI		Proses Pemesanan Tiket
		Proses Pembukuan <i>Daily Flight</i>

		Proses Pembukuan <i>Daily Flight</i>
		Pelayanan <i>Self Check In</i>
		Proses <i>Boarding</i> Penumpang
		Pemeriksaan kesesuaian nomor bagasi penumpang
		Pengambilan bagasi

GROUND HANDLING		Proses <i>Loading</i> Bagasi
		Proses <i>Unloading</i> Kargo
		Proses <i>Unloading</i> Kargo

B. FORMULIR PENILAIAN *ON THE JOB TRAINING*



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

FORMULIR NILAI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Farachdelia Kusuma Ningrum
NIT : 30621054
Jurusan : D-III Manajemen Transportasi Udara
Kampus : Politeknik Penerbangan Surabaya
Unit Kerja : Ground Handling
Periode PKL : 22 April 2024 – 22 Juli 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1	Kemampuan Kerja	15 %	95	14,25
2	Disiplin	15 %	93	14,70
3	Inisiatif	10 %	95	9,5
4	Tanggung jawab	15 %	95	14,25
5	Kerjasama	15 %	95	14,25
6	Kerajinan	15 %	90	13,50
7	Sikap	15 %	95	14,25
JUMLAH				94,70

Keterangan :

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

Mengetahui
Station Manager


Donni Syaputra

Balikipapan, 03 Juli 2024
Supervisor


Ricko Prima Kusuma



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

**FORMULIR NILAI
PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Nama : Farachdelia Kusuma Ningrum
NIT : 30621054
Jurusan : D-III Manajemen Transportasi Udara
Kampus : Politeknik Penerbangan Surabaya
Unit Kerja : FOO (*Flight Operation Officer*)
Periode PKL : 22 April 2024 – 22 Juli 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1	Kemampuan Kerja	15 %	98	14,7
2	Disiplin	15 %	98	14,7
3	Inisiatif	15 %	97	14,55
4	Tanggung jawab	15 %	95	14,25
5	Kerjasama	10 %	98	9,8
6	Kerajinan	15 %	98	14,7
7	Sikap	15 %	98	14,7
JUMLAH				97,4

Keterangan :

Sangat Baik : 85 – 100

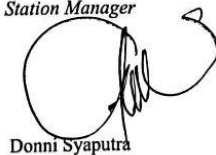
Baik : 70 – 84

Cukup : 60 – 69

Kurang : 40 – 59

Buruk : 0 – 39

Mengetahui
Station Manager


Donni Syaputra

Balikpapan, 03 Juli 2024
Supervisor


Ricko Prima Kusuma



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

**FORMULIR NILAI
PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Nama : Farachdelia Kusuma Ningrum
NIT : 30621054
Jurusan : D-III Manajemen Transportasi Udara
Kampus : Politeknik Penerbangan Surabaya
Unit Kerja : Pasasi
Periode PKL : 22 April 2024 – 22 Juli 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1	Kemampuan Kerja	15 %	98	14,7
2	Disiplin	15 %	98	14,7
3	Inisiatif	15 %	98	14,7
4	Tanggung jawab	15 %	96	14,4
5	Kerjasama	10 %	98	9,8
6	Kerajinan	15 %	98	14,7
7	Sikap	15 %	98	14,7
JUMLAH				97,7

Keterangan :

Sangat Baik : 85 – 100

Baik : 70 – 84

Cukup : 60 – 69

Kurang : 40 – 59

Buruk : 0 – 39

Mengetahui
Station Manager

Donni Syaputra

Balikipapan, 03 Juli 2024
Supervisor

Ricko Prima Kusuma