

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



Disusun Oleh:

AFRIZAL DYSTA AZZAKI
NIT. 30621025

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

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



Disusun Oleh:

AFRIZAL DYSTA AZZAKI
NIT. 30621025

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

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Disusun Oleh:

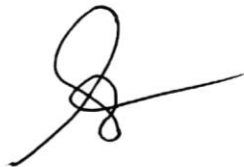
AERIZAL DYSTA AZZAKI
NIT. 30621025

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Station Manager



HARY IRAWAN
NP. 300242

Dosen Pembimbing



DEWI RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 22 April sampai dengan 22 Juli tahun 2024 di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
3. Bapak Hary Irawan selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.
4. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing penulisan laporan *On The Job Training* (OJT).
5. Bapak Rusdiyanto selaku supervisor dan pembimbing selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT).
6. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
7. Seluruh pihak PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar yang telah membantu demi kelancaran *On The Job Training* (OJT) dan penyusunan laporan.
8. Rekan-rekan taruna *On The Job Training* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On The Job Training* berlangsung

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama untuk adik-adik yang akan melaksanakan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar selanjutnya.

Makassar, 12 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
1.2.1 Bagi Kampus.....	2
1.2.2 Bagi Taruna	3
1.3 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.4.1 Tempat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
Gambar 1.1 Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.....	4
1.4.2 Waktu <i>On the Job Training</i> (OJT).....	5
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	6
2.1 Sejarah Singkat.....	6
2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	7
Gambar 2.1 Logo Citilink Indonesia.....	7
2.1.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	7
Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	7
2.1.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	9
Tabel 2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	9
2.1.3 Nilai dan Budaya PT. Citilink Indonesia.....	9
2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	11
Gambar 2.3 Struktur Citilink <i>Station</i> Makassar	11
2.4 Armada dan Wilayah Operasional PT. Citilink Indonesia	12
Tabel 2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Indonesia	12
Tabel 2.4 Rute Domestik Citilink <i>Base</i> Makassar (<i>Arrival</i>)	12
Tabel 2.5 Rute Domestik Citilink <i>Base</i> Makassar (<i>Departure</i>)	13
BAB 4 HASIL PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	20
4.1 Ruang Lingkup <i>On the Job Training</i> (OJT).....	20
4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	20
4.2.1 Pasasi atau <i>Ground Handling</i>	20
Gambar 4.1 <i>Check in Counter</i> Citilink	22
Gambar 4.2 Pengawasan petugas <i>gate</i> ketika <i>boarding</i>	23
Gambar 4.3 <i>Lost and Found</i>	24
Gambar 4.4 pelayanan melalui sistem <i>Customer Service</i>	25
4.2.2 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	25
Gambar 4.5 Proses Pembuatan <i>Flight Plan</i> melalui sistem.....	26
4.3 Jadwal dan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	26
Gambar 4.6 Jadwal <i>On The Job Training</i>	27

4.4 Analisis dan Penyelesaian Masalah.....	27
BAB 5 PENUTUP	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	37
1. Kegiatan OJT di <i>Customer Services</i>	37
2. Kegiatan OJT di <i>Check In Counter</i>	38
3. Kegiatan OJT di <i>Lost and Found</i>	39
4. Kegiatan OJT di FLOP.....	40
5. Kegiatan OJT di <i>Gate</i> atau <i>Airside</i>	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bandara Sultan Hasanuddin Makassar	4
Gambar 2.1 Logo Citilink Indonesia.....	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	11
Gambar 2.3 Struktur Citilink <i>Station</i> Makassar.....	11
Gambar 3.1 <i>Check in Counter</i> Citilink	22
Gambar 3.2 Pengawasan petugas <i>gate</i> ketika <i>boarding</i>	23
Gambar 3.3 <i>Lost and Found</i>	24
Gambar 3.4 pelayanan melalui sistem <i>Customer Service</i>	25
Gambar 3.5 Proses Pembuatan <i>Flight Plan</i> melalui sistem.....	26
Gambar 3.6 Jadwal <i>On The Job Training</i>	27



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	7
Tabel 2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	9
Tabel 2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Indonesia	12
Tabel 2.4 Rute Domestik Citilink <i>Base</i> Makassar (<i>Arrival</i>)	12
Tabel 2.5 Rute Domestik Citilink <i>Base</i> Makassar (<i>Departure</i>)	13
Tabel 3.1 Tabel Kronologis Permasalahan	



DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kegiatan OJT di <i>Customer Services</i>	28
2.	Kegiatan OJT di <i>Check In Counter</i>	29
3.	Kegiatan OJT di <i>Lost and Found</i>	30
4.	Kegiatan OJT di FLOP	31
5.	Kegiatan OJT di <i>Gate</i> atau <i>Airside</i>	32



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III

Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Program studi Manajemen Transportasi Udara (MTU) adalah program studi yang mempelajari tentang ilmu manajemen transportasi udara dimana didalamnya terdapat kegiatan praktek di setiap bidangnya. Belajar tentunya tidak cukup dengan teori dikelas saja, Oleh karena itu dilaksanakan kerja praktek lapangan yang dilaksanakan selama 3 bulan pada Bandar Udara beberapa pulau di Indonesia. Dengan harapan para peserta didik di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan segala aspek ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan dapat menyelesaikan kendala serta penalaran dari permasalahan-permasalahan yang timbul dan dihadapi yang ada di lapangan.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. *On the Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan penerbangan.

1. 2 Tujuan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Bagi Kampus

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

1. Terwujudnya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.

2. Terciptanya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional terutama di bidang Manajemen Transportasi Udara (MTU)
3. Membawa nama baik kampus dimana lulusannya dapat menjalankan On The Job Training dengan baik dan lancar.
4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, askapai atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.2.2 Bagi Taruna

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

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi dalam maskapai, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tersebut.
2. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja dari maskapai Citilink di bandar udara lokasi *On the Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional dan pelayanan penerbangan yang diberikan.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.
4. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional maskapai Citilink dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana teamwork dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.

5. Dapat menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.

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

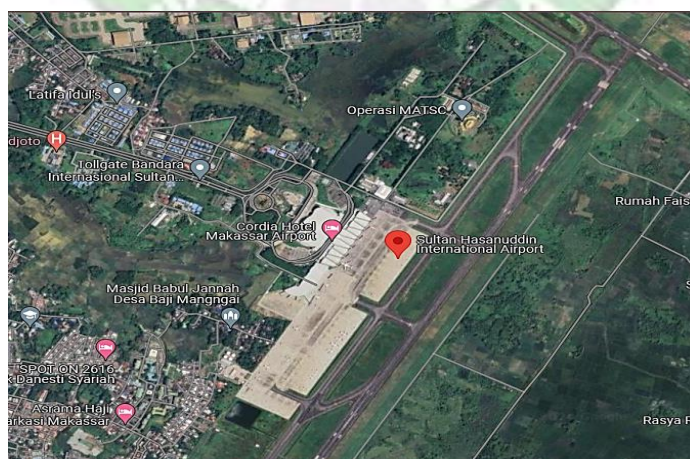
Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kegiatan kerja yang dilakukan saat memasuki dunia kerja nantinya dengan berpedoman pada pengalaman saat *On the Job Training* (OJT).
2. Mengetahui atau mempraktikkan secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
3. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
4. Mengetahui masalah-masalah yang ada di dunia kerja serta cara bagaimana penyelesaiannya khususnya pada maskapai Citilink.

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

1.4.1 Tempat *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar yang berlokasi di Jalan Airport No. 1, Kecamatan Mandai Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552.



Gambar 1.1 Bandara Sultan Hasanuddin Makassar
Sumber : *Google Maps*

1.4.2 Waktu *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 3 bulan sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.



BAB 2

TINJAUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

PT. Citilink Indonesia (Persero) merupakan sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan termasuk ke dalam anak perusahaan Garuda Indonesia atau Garuda Indonesia Group. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan termasuk salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah atau *Low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia. PT. Citilink Indonesia disebut juga “Citilink” telah menjadi maskapai paling cepat berkembang di Indonesia ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda Indonesia untuk bersaing lebih agresif pada segmen *budget traveler*.

PT. Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan *Strategic Business Unit* (SBU). Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT. Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata. Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, maskapai

Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV”, dan *call sign* “Supergreen”. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, PT. Citilink Indonesia tampil sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah atau biasa disebut *Low Cost Carrier* yang melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar maskapai Citilink memiliki frekuensi penerbangan harian dengan rute ke Jakarta, Jayapura, Kendari, Denpasar, Surabaya, Balikpapan, dan Manado. Di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar Citilink menggunakan jenis pesawat A320-200 series.

2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.1 Logo Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia memiliki logo dominan berwarna hijau dengan perpaduan warna kuning yang bertuliskan nama perusahaan “CITILINK”. Warna hijau itu sendiri mempresentasikan sebagai komitmen, serta visi dan misi perusahaan untuk terus menghubungkan Nusantara Indonesia. Warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menghubungkan rasa percaya, rasa aman dan nyaman, hal ini sesuai dengan pandangan nilai dan budaya perusahaan. Citilink memberikan pelayanan yang terbaik dimana semua personil dan stafnya memiliki sifat ramah serta memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah yang sesuai dengan budaya perusahaan yang sederhana (*simple*), ringkas (*prompt*) dan sopan (*polite*).

Dari logo khas yang dimiliki oleh Citilink menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo ini mengartikan sebuah perusahaan yang mampu bersaing unggul dengan maskapai lainnya.

2.1.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia

Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046 2. 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>Flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat dihadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Jalan Airport No. 1, Kecamatan Mandai Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon/Website	021-39509000/www.citilink.co.id

2.1.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

Tabel 2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

VISI dan MISI
PT. CITILINK INDONESIA
<p>Visi :</p> <p>Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.</p>
<p>Misi :</p> <p>Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.</p>

2.1.3 Nilai dan Budaya PT. Citilink Indonesia

Nilai perusahaan PT. Citilink secara umum meliputi :

1. Amanah

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

2. Kompeten

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

3. Harmonis

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

4. Loyal

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

5. Adaptif

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

6. Kolaboratif

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

Nilai perusahaan PT. Citilink Indonesia meliputi :

1. *Simple*

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

2. *Prompt*

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

3. *Polite*

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

2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

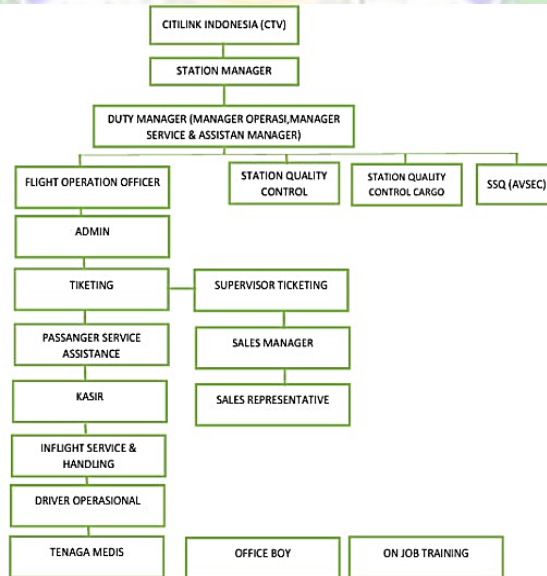
Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Pada tingkat *station* terdapat *Station Manager* yang berperan sebagai perwakilan tertinggi PT. Citilink Indonesia pada setiap *station* atau lokasi yang ditentukan dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia
 Sumber : *website* Citilink

Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia *Station* Makassar



Gambar 2.3 Struktur Citilink *Station* Makassar
 Sumber : Citilink *Station* Makassar

2.4 Armada dan Wilayah Operasional PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia merupakan maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang di negara Indonesia dan berkembang sangat pesat sejak munculnya pesawat berjenis Airbus 320 series sebagai salah satu armada perusahaan PT. Citilink Indonesia. Pesawat jenis ini merupakan pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire digital*. Yang berarti pilot dapat mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik atau *automatic*.

PT. Citilink Indonesia memiliki aset total pesawat 67 unit dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Indonesia

No	Jenis Pesawat	Unit
1	A330-900 NEO	2
2	A320-200 NEO	50
3	ATR 72-600	7
4	Freighter B737-500	1
5	Boeing 737-500	2
6	Boeing 737-300	1
Total		67

Sumber : *Annual report 2021*

Tabel 2.4 Rute Domestik Citilink Base Makassar (*Arrival*)

No	Route Arrival	Flight No	Time
1	Makassar (UPG) – Jayapura (DJJ)	QG 250	01.55
2	Makassar (UPG) – Sorong (SOQ)	QG 7354	02.15
3	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 353	04.30
4	Makassar (UPG) – Denpasar (DPS)	QG 343	05.20
5	Makassar (UPG) – Kendari (KDI)	QG 332	06.50

6	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 355	07.20
7	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 351	09.05
8	Makassar (UPG) – Manado (MDC)	QG 307	09.05
9	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 341	10.00
10	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 251	11.00
11	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 213	13.35
12	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 306	13.50
13	Makassar (UPG) – Balikpapan (BPN)	QG 428	19.10
14	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 427	20.50
15	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 349	22.20

Sumber : Flop Citilink Makassar

Tabel 2.5 Rute Domestik Citilink Base Makassar (*Departure*)

No	Route Departure	Flight No	Time
1	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 250	00.55
2	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 340	08.20
3	Surabaya (SUB) – Makassar (UPG)	QG 307	08.25
4	Kendari (KDI) – Makassar (UPG)	QG 333	09.10
5	Jayapura (DJJ) – Makassar (UPG)	QG 251	10.00
6	Surabaya (SUB) – Makassar (UPG)	QG 350	12.45
7	Manado (MDC) – Makassar (UPG)	QG 06	13.10
8	Balikpapan (BPN) – Makassar (UPG)	QG 429	18.30
9	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 426	20.10
10	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 212	21.40
11	Denpasar (DPS) – Makassar (UPG)	QG 342	22.20
12	Surabaya (SUB) – Makassar (UPG)	QG 352	22.35
13	Surabaya (SUB) – Makassar (UPG)	QG 354	22.50
14	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 442	23.55

Sumber : Flop Citilink Makassar

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 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/regularflight*) 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

3.2 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk mendarat ataupun lepas landas pesawat maupun helikopter. Atau bisa disebut juga sebagai suatu fasilitas perantara antara transportasi udara dengan

transportasi darat yang berfungsi memberikan pelayanan bagi keberangkatan maupun kedatangan pesawat, bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang.

Menurut ANNEX 14 pada (*International Civil Aviation Organization*, 2022) Bandar udara adalah area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 (Presiden Republik Indonesia, 2009) bandar udara adalah kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat.

3.3 Terminal Bandar Udara

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

1. Pier adalah konsep desain terminal yang sederhana karena terdiri dari sebuah bangunan yang di kedua sisinya terdapat pesawat yang parkir. Salah satu

ujung bangunan terhubung ke area baggage claim dan area kepengurusan tiket. Tapi dibalik kesederhanaannya, konsep ini justru membuat jarak tempuh dari check in counter menuju gate pesawat menjadi jauh.

2. Terminal Satelit adalah konsep bangunan yang terpisah dari bangunan bandara lain, namun membutuhkan penghubung. Contohnya, Bandar Udara London Gatwick yang menggunakan sebuah terowongan pejalan kaki untuk menghubungkan antara terminal satelit dan terminal utama.
3. Terminal berbentuk setengah lingkaran adalah konsep yang menggunakan bentuk setengah lingkaran yang diaplikasikan dalam pembangunan terminal. Dimana di ujung yang satu merupakan tempat pesawat diparkir dan ujung yang satunya lagi merupakan tempat bus- bus bandara diparkir. Walaupun penumpang harus menempuh perjalanan yang cukup jauh antara pesawat menuju tempat bus diparkir, namun dapat mengurangi waktu tempuh dari check in counter hingga menuju pesawat.

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

Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administratif dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamanan beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan. Layaknya terminal pada umumnya, terminal bandar udara juga mempunyai sistem yang mengatur daerah tempat pemrosesan penumpang yang akan memulai ataupun mengakhiri perjalanan udara dan untuk mengangkut bagasi serta penumpang dari dan ke pesawat.

Menurut (Horonjeff & McKelvey, 2018), sistem terminal penumpang (*Passenger Terminal System*) terdiri dari tiga bagian utama. Bagian-bagian tersebut dan kegiatan-kegiatan yang terjadi didalamnya adalah sebagai berikut:

1. Jalur masuk atau *Acces Interface*: merupakan area dimana penumpang berpindahmenuju jalan masuk ke bagian pemrosesan penumpang. sirkulasi parkir, dan naik turunnya penumpang merupakan kegiatan-kegiatan yang terjadi dalambagian ini.
2. Pemrosesan/*Processing system*: merupakan area di mana kegiatan penjualan, lapormasuk bagasi, pemesanan tempat duduk, pengambilan bagasi, serta pelayanan pengawasan federal dan keamanan berlangsung.

3.4 Apron

Apron adalah suatu daerah di bandar udara yang digunakan pesawat udara untuk kegiatan *loading, unloading, cargo, fueling, parking* penumpang dan pemeliharaan (*maintenance*). Berdasarkan SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 1985) *Apron* adalah suatu daerah atau tempat di bandar udara yang telah ditentukan guna menempatkan pesawat udara, menurunkan dan menaikkan penumpang, kargo, pos, pengisian bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat udara.

Pada area *apron* membutuhkan petugas yang dapat sigap dan tanggap dikarenakan memerlukan petugas yang berkompeten seperti dalam menentukan parkir pesawat. Petugas ini bisa sering disebut dengan AMC (*Apron Movement Control*). *Apron Movement Control* adalah personil bandar udara yang memiliki lisensi dan rating untuk melaksanakan tugas sebagai penanggung jawab kegiatan operasi penerbangan, pengawasan, pergerakan pesawat udara, lalu lintas kendaraan, penumpang dan pengawasan kebersihan di area sisi udara serta mencatat data penerbangan di *apron*. Pengawasan yang dilakukan oleh *Apron Movement Control* (AMC) bertujuan salah satunya untuk menciptakan keamanan dan keselamatan pada aktivitas penerbangan

serta menciptakan kedisiplinan dari pengguna jasa yang dapat berpengaruh terhadap aktivitas di sisi udara.

Berikut beberapa hal yang dilarang jika berada di kawasan sisi udara atau *apron*:

1. Meninggalkan kendaraan tanpa pengawasan.
2. Mendahului kendaraan lain yang menuju, ke arah yang sama.
3. Memarkir kendaraan pada atau di dekat pergerakan atau pada jalur lalu lintas kendaraan dan lintas garbarata, selain daerah yang diijinkan untuk itu, kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan terhadap pesawat.
4. Mengemudikan kendaraan menuju atau menghentikan kendaraan di bawah sayap, ekor dan atau badan pesawat udara kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan ke pada pesawat udara.
5. Menghidupkan mesin kendaraan pada jarak kurang dari 15 meter dari pesawat udara yang sedang mengisi bahan bakar.
6. Memundurkan atau menyebabkan kendaraan berjalan mundur ke arah pesawat udara, kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan kepada pesawat udara dan dipandu oleh petugas yang berwenang.
7. Menjalankan kendaraan menuju pesawat udara yang mesinnya dalam keadaan hidup.
8. Menarik kendaraan lainnya, bilamana tidak menggunakan kendaraan khusus untuk maksud tersebut.
9. Mengisi bahan bakar.
10. Mengemudikan kendaraan sedemikian rupa sehingga membahayakan kendaraan lain atau orang disekitarnya.
11. Menempatkan atau menjalankan kendaraannya di depan pesawat

udara yang sedang bergerak atau ditarik.

12. Menempatkan atau mengemudikan kendaraan pada jarak kurang dari 8 meter di depan atau 80 meter di belakang mesin jet yang dalam keadaan hidup.

13. Melakukan perbaikan kendaraan.



BAB 4

HASIL PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Pada kegiatan *On the Job Training* taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) angkatan ke-7 (tujuh) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar meliputi :

1. PASASI atau *Ground Handling*

- *Check in Counter*
- *Boarding Gate*
- *Lost and Found*
- *Customer Service*

2. *Flight Operation Officer* (FOO)

4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

4.2.1 Pasasi atau *Ground Handling*

Ground Handling adalah suatu pekerjaan atau profesi ntuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di Bandar Udara. Profesi ini merupakan karyawan yang tidak ikut serta dalam pesawat. *Ground Handling* bertugas memberikan pelayanan disebelum dan sesudah pesawat datang bukan pada saat pesawat terbang. Pada PT. Citilink pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar *Ground Handling* sendiri memiliki wilayah kerja di *Check in Counter, Boarding Gate, Lost and Found, dan Customer Service*.

4.2.1.1 *Check in Counter*

Check in Counter merupakan lingkup kerja dimana seorang staf atau petugas Citilink akan memberikan pelayanan kepada penumpang yang akan melapor sebelum penerbangan. Penumpang akan melaporkan data-data yang berisikan identitas pribadi seperti ktp/sim untuk dewasa dan bisa digantikan dengan kartu identitas anak atau kartu keluarga untuk anak di bawah umur.

Pada bagian *check in counter* sendiri melayani berbagai permintaan dari penumpang seperti pemilihan tempat duduk, kursi roda, ibu hamil, *special passenger*, dan ekstra bagasi. pada maskapai Citilink ketika penumpang akan membagasikan barangnya wajib melapor dan menimbang barang tersebut dengan ketentuan maskapai adalah 20 kilogram dan 7 kilogram untuk tentengan oleh setiap penumpang.

Jika penumpang membawa bagasi lebih dari ketentuan maskapai maka akan dikenakan biaya tambahan atau jika memang sudah direncanakan untuk membawa barang lebih dari 20 kilogram bisa memesan ekstra bagasi di *check in counter* atau bisa langsung ke *customer service* Citilink. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 kilogram dengan volume yang telah ditentukan. Penumpang yang memiliki barang bawaan dan di kategorikan sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, maka calon penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk barang dalam kategori *dangerous goods* penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

Bagi penumpang yang sudah melakukan *check in* secara *online* di *website* Citilink boleh langsung naik ke *gate* jika tidak ada barang yang akan dibagikan, jika terdapat barang yang akan dibagikan penumpang wajib melapor ke *check in counter*. Untuk *special passenger* wajib melapor ke *check in counter*; karena akan ada dokumen-dokumen pendukung yang harus diserahkan kepada petugas *check in counter* sehingga tidak diperkenankan untuk *check in* secara *online* melalui *website* maupun *self check in* yang sudah disediakan oleh bandara.

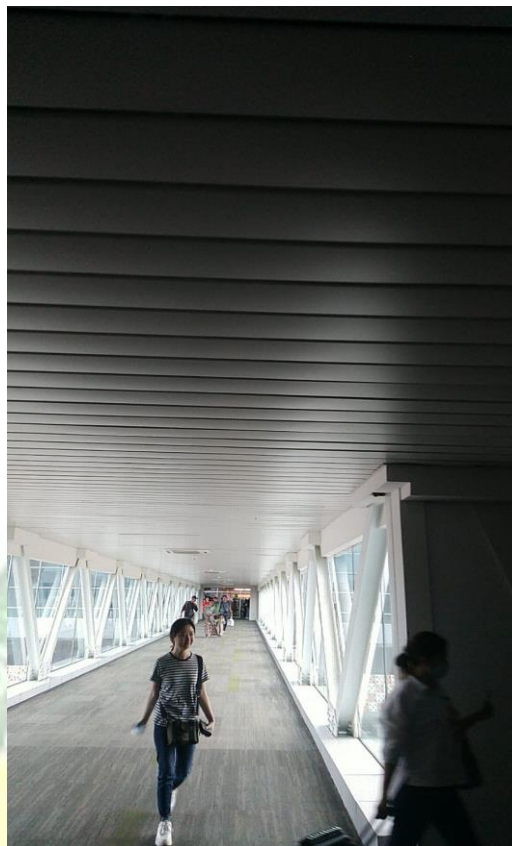


Gambar 4.1 *Check in Counter Citilink*

4.2.1.2 *Boarding Gate*

Pada wilayah *Boarding gate* terdapat petugas pasasi untuk mendata penumpang yang akan terbang atau yang akan masuk ke pesawat. ketika dalam *boarding gate* petugas akan melakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, dan disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera pada *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, personil akan bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang diperintahkan oleh personil *ramp*. Dalam kegiatan di *boarding gate*, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di dalam sistem *check-in*.

Hal tersebut di maksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak di ketahui. Selain itu tugas yang dilakukan personil *gate* pada unit ini ialah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk pesawat. Saat menemukan barang di luar ketentuan berat kabin maka petugas memiliki hak untuk membuat kebijakan dengan mengenakan biaya tambahan kepada calon penumpang.



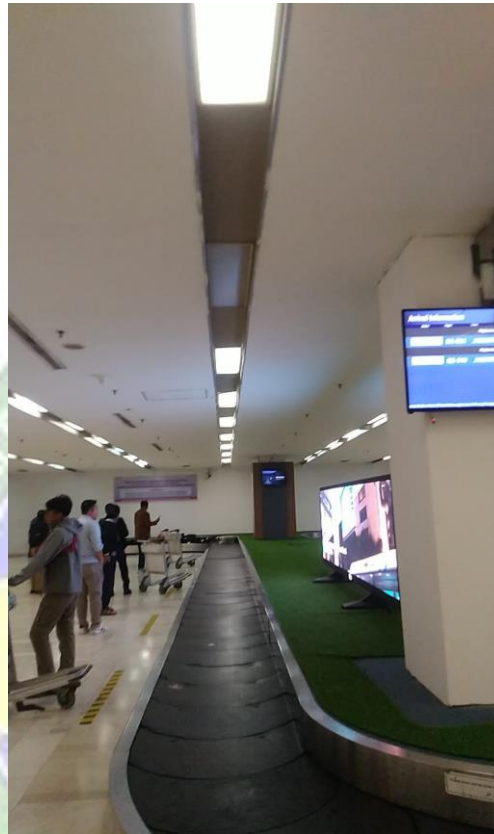
Gambar 4.2 Pengawasan petugas *gate* ketika *boarding*

4.2.1.3 *Lost and Found*

Petugas *lost and found* memiliki kewajiban untuk mengecek nomor bagasi penumpang apakah sama dengan nomor bagasi yang sudah ditempelkan di barang bawaan penumpang, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa barang yang dibawa oleh penumpang adalah barang kepemilikan penumpang tersebut. Petugas *lost and found* juga menangani komplain dari penumpang jika terdapat bagasi yang rusak, bagasi tertinggal dan bagasi tertukar.

Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas maskapai atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi ialah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing baggage*.

Petugas *lost and found* juga dapat menghubungi penumpang melalui sistem Citilink yang berisikan nomor penumpang jika terdapat informasi yang harus disampaikan.

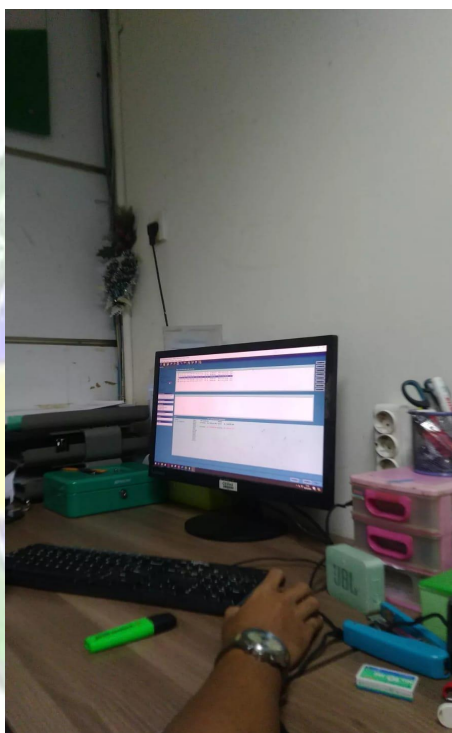


Gambar 4.3 *Lost and Found*

4.2.1.4 *Customer Service*

Petugas *Customer Service* (CS) merupakan petugas yang melayani reservasi tiket penumpang, pembelian *seat*, pembelian tiket bayi, *extra baggage*, *reschedule* ataupun *refund* tiket calon penumpang. Pada wilayah kerja ini cukup mengalami beberapa resiko seperti komplain penumpang jika terdapat *delay* maupun *cancel flight*. Petugas *customer service* harus memberikan pelayanan maksimal dalam menangani penumpang sampai dapat benar-benar terbang dengan selamat.

Pada *customer service* terdapat kasir untuk melakukan pembayaran sesuai dengan permintaan dari penumpang. Pemberlakuan sistem *refund* yang digunakan oleh PT. Citilink Indonesia adalah bisa mengembalikan uang dengan syarat dan ketentuan tertentu, jika penumpang membeli tiket bukan dari *customer service* Citilink maka pihak maskapai Citilink hanya dapat memberikan keterangan berupa dokumen untuk diajukan kepada tempat pembelian tiket yang dipesan oleh penumpang seperti agen tiket yang berbasis digital.

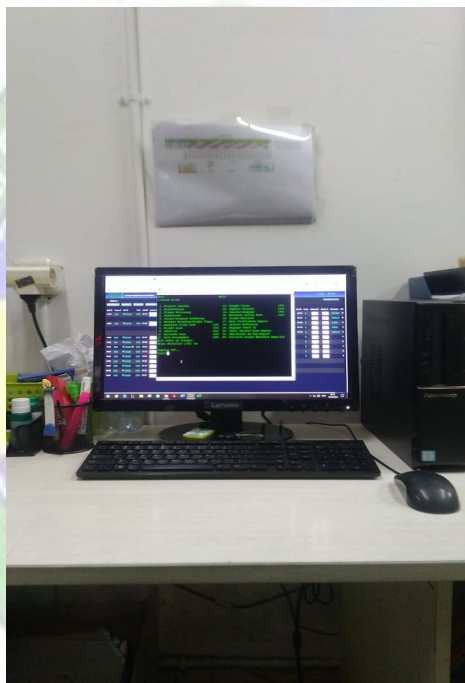


Gambar 4.4 pelayanan melalui sistem *Customer Service*

4.2.2 Flight Operation Officer (FOO)

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

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas *Flight Operation* ini ialah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat. *Briefing* yang dilakukan personil FOO kepada pilot ialah sebelum terbang dan dilakukan di ruangan Fop Citilink. Dalam melaksanakan *On the job Training* (OJT), dapat mengetahui bagaimana cara mempersiapkan *flight plan* penerbangan agar tercipta penerbangan yang aman, nyaman dan efisien.



Gambar 4.5 Proses Pembuatan *Flight Plan* melalui sistem

4.3 Jadwal dan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024 di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Jadwal *On the Job Training* MTU angkatan ke-7 (tujuh) yang melaksanakan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin ialah sebagai berikut :

1. *Sift* Pagi : 07.00 - 13.00 WITA
2. *Sift* Siang : 11.00 - 18.00 WITA

SCHEDULE OJT BINA BINA																																			
NO	NAME	DATE	TIME	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	JAFRIAL DUYTA AZZAM	(CS)	(CK)	(BL)	(OPS) & (GATE)																														
2	ALVIN ALVAREZ	(CK)	(BL)	(OPS) & (GATE)																															
3	ESTY HANA YOSHITA	(BL)	(OPS) & (GATE)																																
4	FADHEL MUZZAKI PUTERA	(OPS) & (GATE)																																	
5	HANANDA BEFLIANA PUTRI H																																		
6	LATEE SUSUMA WIBOWO																																		
7	RIZA DAN APRILIA																																		
8	RIZKIATI HURUTIN HIMAH	(CS)	(CK)	(BL)	(OPS) & (GATE)																														
9	TATAQ WISNO DWI SUSANTO	(CK)	(BL)	(OPS) & (GATE)																															
10	TILKA RATU MAULIA	(BL)	(OPS) & (GATE)																																
11	TRIYUMWANO WANDORA	(OPS) & (GATE)																																	

Gambar 4.6 Jadwal *On The Job Training*

4.4 Analisis dan Penyelesaian Masalah

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) mulai tanggal 22 Mei hingga 22 Juli tahun 2024, penulis menemukan permasalahan yang dapat menghambat pelayanan optimal oleh maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, ialah sebagai berikut:

4.1 Tabel Kronologis Permasalahan

No.	Nomor Penerbangan	Hari dan Tanggal	Keterangan Kronologi
1.	QG 251 – QG 213 (DJJ – UPG) (UPG – CGK)	Selasa, 4 Juni 2024 (13:13)	Penumpang Citilink dari Jayapura menuju ke Jakarta menggunakan pesawat dengan nomor penerbangan QG 251 rute Jayapura ke Makassar, dan lanjut dari Makassar ke Jakarta dengan nomor penerbangan QG 213. Pesawat QG 251 tiba di Makassar pada pukul 10:00 dan keberangkatan QG 213 pada pukul 13:25. Informasi yang diberikan oleh pihak Citilink untuk <i>boarding</i> QG 213 semula ialah pada <i>gate</i> 5. Akan tetapi terdapat perubahan <i>gate</i> dikarenakan penyesuaian <i>traffic</i> dari awalnya <i>gate</i> 5 dirubah ke <i>gate</i> 3. Langkah yang diberikan untuk pemberitahuan terhadap penumpang ialah melalui sistem informasi dari bandar udara, sehingga terdapat beberapa

			<p>penumpang yang tidak menyadari adanya perubahan tersebut. Sehingga pada pukul 13:12 hingga 13:15 terdapat beberapa penumpang transit yang belum <i>boarding</i>. Di mana pintu pesawat ditutup 10 menit sebelum keberangkatan yakni pada pukul 13:15. Hal ini tentunya berpotensi menimbulkan adanya ketertinggalan penumpang pesawat QG 213 tujuan Jakarta.</p>
2.	<p>QG 333 – QG 351 (KDI – UPG) (UPG – SUB)</p>	<p>Selasa, 11 Juni 2024 (08:57)</p>	<p>Penumpang Citilink dari Kendari ke Surabaya menggunakan pesawat dengan nomor penerbangan QG 333 dari Kendari menuju ke Makassar, untuk kemudian lanjut dari Makassar ke Surabaya menggunakan pesawat dengan nomor penerbangan QG 351. Informasi yang diberikan kepada penumpang dari Kendari untuk <i>Boarding</i> ke pesawat QG 351 ialah melalui <i>Gate</i> 4 di bandara sultan Hasanuddin Makassar. Akan tetapi terjadi perubahan <i>gate</i> untuk <i>boarding</i> pesawat QG 351 dikarenakan menyesuaikan <i>traffic</i> yang ada pada waktu itu. Sehingga perubahan yang awalnya <i>boarding</i> melalui <i>gate</i> 4 dirubah ke <i>gate</i> 6. Perubahan tersebut tidak diumumkan melalui sms maupun telfon akan tetapi di <i>announce</i> melalui tim informasi bandar udara bukan melalui <i>microphone</i> yang ada di <i>gate</i> terminal. Hal ini menyebabkan beberapa penumpang tidak mengetahui perubahan <i>gate</i> dan berpotensi dapat tertinggal oleh pesawat QG 351 menuju ke Surabaya.</p>

Latar belakang terjadinya permasalahan ini adalah sering terjadinya calon penumpang yang tertinggal oleh pesawat ketika sedang menunggu pesawat yang mengantarkan ke kota tujuan ketika transit di ruang tunggu penumpang akibat adanya perubahan *gate* untuk *boarding* calon penumpang di bandara transit. Peristiwa ini yang terbaru terjadi pada hari Selasa tanggal 4 dan 11 Juni 2024 ketika penulis sedang melaksanakan praktik lapangan secara langsung. Sehingga dari latar belakang tersebut dapat diasumsikan bahwa kejadian ini terjadi akibat dari:

1. Kurang tanggapnya petugas *boarding gate* terhadap penumpang ketika terjadinya perubahan *gate*, terlebih kepada para penumpang transit sehingga dapat menyebabkan calon penumpang tersebut tertinggal oleh pesawat yang akan ditumpangnya. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Switon selaku *duty manager* yang sedang *on duty* dengan penulis yang menghadapi peristiwa tersebut. Berikut wawancara penulis dengan *duty manager* yang sedang *on duty*.

Penulis : “Apakah hal ini sering terjadi pak?”

Duty Manager : “Iya mas ini sering terjadi kalau kita tidak monitor ke *gate* mas, bisa di lihat sendiri kan ada 5 sampai 6 orang cuma berdiri di *gate* padahal 15 menit lagi keberangkatan, 10 menit pesawat tutup pintu mas, seharusnya bisa *disweeping* ke ujung terminal agar penumpang bisa segera pindah *gate*”

Penulis : “Hal ini pengaruh ke keberangkatan flight pak?”

Duty Manager : “Tentunya mas karena kan kalau penumpang terinfo dengan baik pesawat bisa lebih *early pushback* mas dan penumpang tidak ada yang tertinggal”

Penulis : “Apakah ada teguran khusus untuk pelayanan dari Gapuranya pak?”

Duty Manager : Ya kita sesama kerja di Bandara ya mas sesama operator juga kalau ada salah tetap kita ingatkan mas

kalau keras – keras kita engga enak juga sama orangnya.
Kalau saya langsung memberi contoh aja mas kita yang
sweeping nanti mereka baru sadar mas”

Penulis : “Baik pak kita *sweeping* pak”

Tentunya hal ini tidak sesuai dengan regulasi yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 tahun 2021 pada Bab V (lima) tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Dalam regulasi tersebut dikatakan bahwasannya petugas *boarding* wajib menyampaikan informasi apabila terjadi perubahan *gate* keberangkatan penerbangan.



Gambar 4.7 Adanya penumpang yang terlambat karena perubahan *gate* pada Tanggal 4 Juni 2024

→ Forwarded

OPERATOR	FLIGHT NUMBER	DEST	STD	PAX	GATE
CITILINK	250	UPG-DJ	01:55	129	5
CITILINK	353	UPG-SUB	04:30	78	1
CITILINK	343	UPG-DPS	05:10	83	6
CITILINK	332	UPG-KDI	06:50	128	6
CITILINK	355	UPG-SUB	07:20	106	4
CITILINK	351	UPG-SUB	09:05	112	5
CITILINK	341	UPG-CGK	10:00	108	3
CITILINK	251	UPG-CGK	11:00	129	5
CITILINK	213	UPG-CGK	13:25	109	5
CITILINK	428	UPG-BPN	19:45	159	5
CITILINK	427	UPG-CGK	19:50	81	4

Ploting Gate 04 JUNI 2024

8:45 PM

Gambar 4.8 *Planning Gate* 4 Juni 2024
 Sumber : *Station Citilink Makassar*

4.5 Penyelesaian Masalah

Penyelasian masalah dimaksudkan untuk disegerakannya penanganan dan memberikan solusi agar kondisi tersebut tidak terjadi dan memberikan pelayanan maksimal atau *service excellent* terhadap para penumpang pesawat udara. Adapun penyelesaian permasalahan ialah sebagai berikut:

Penyelasian permasalahan atau solusi yang diberikan ialah terdapat solusi jangka pendek dan solusi jangka panjang.

1. Solusi jangka pendek ialah :
 - a. Pengawasan dan Monitoring secara efektif terhadap petugas *boarding gate* untuk senantiasa melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang seperti memberikan informasi secara cepat dan tanggap terhadap para calon penumpang.
 - b. Melakukan *sweeping* secara efektif terhadap calon penumpang Citilink yang sedang transit di ruang tunggu dengan memberikan informasi atau pengumuman secara langsung agar dapat di *notice* oleh calon penumpang.

- c. Melakukan pemberitahuan perubahan *gate* kepada calon penumpang yang sedang transit atau menunggu di terminal keberangkatan dengan melalui Sms maupun Telepon.

2. Solusi jangka panjang ialah :

- a. Membuat *Start-up* atau aplikasi berbasis digital *e-commerce*. Dapat diketahui bahwasannya zaman sekarang manusia lebih sering menggunakan *gadget* atau *handphone* daripada membaca atau mencari sebuah informasi secara langsung melalui *Flight Information Display System* (FIDS). Sehingga solusi yang diberikan oleh penulis ialah membuat aplikasi digital yang dapat diposisikan sebagai asisten maskapai pribadi yang berbasis digital. Sistem ini berisi tentang aktifitas selama penumpang melakukan penerbangan dan *update* penerbangan yang sedang dilakukan. Nantinya apabila terdapat perubahan *gate* sistem ini dapat menginformasikan secara sistematis melalui notifikasi atau panggilan suara secara langsung terhadap penumpang tersebut. Diharapkan nantinya aplikasi ini dapat memberikan sisi positif bagi pihak maskapai dan penumpang. Pihak maskapai akan diuntungkan karena dengan menggunakan aplikasi ini dapat dijadikan sebuah langkah baru untuk menanggulangi adanya keluhan serta rasa tidak aman dan nyaman bagi penumpang. Selain itu aplikasi ini juga dapat dijadikan upaya preventif maskapai ketika terdapat komplain atau protes dari calon penumpang mengenai penerbangannya. Di sisi lain pihak penumpang juga dapat diuntungkan, karena dengan menggunakan aplikasi ini rasa aman dan nyaman akan lebih dirasakan oleh para penumpang yang seakan-akan memiliki asisten pribadi dalam melakukan aktifitas penerbangan. Dengan menggunakan sistem yang berkesinambungan dan tersistematis serta *computerized* maka informasi yang didapatkan terhadap *update* yang dilakukan oleh maskapai akan dapat dengan cepat tersampaikan melalui notifikasi maupun peringatan yang

dikeluarkan oleh aplikasi. Sehingga para penumpang meskipun sibuk dengan kegiatan lain seperti sedang *meeting* via *online* seperti Zoom atau *Google Meet* akan tetap terjaga penerbangannya karena akan diingatkan oleh aplikasi secara sistem.

- b. Melakukan penyegaran atau *refreshment* terhadap para personil atau petugas atau Sumber Daya Manusia dalam hal ini ialah personil Gapura dengan pemberian pelatihan maupun diklat. Sehingga dengan adanya langkah tersebut diharapkan para personil senantiasa menerapkan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan *Standart Operational Procedures*.



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, penulis menemukan permasalahan yang telah dijelaskan pada bab 4 (empat) dan dapat dijadikan evaluasi untuk pihak maskapai Citilink Indonesia. Pelayanan maksimal oleh maskapai akan menjadi perhatian serta atensi khusus oleh penumpang yang menggunakan jasa maskapai tersebut. Selain itu, dengan melakukan kegiatan pelayanan penerbangan yang sesuai dengan regulasi, maka keamanan serta kenyamanan penerbangan akan dapat diwujudkan dan diimplementasikan dengan baik. Sehingga berpengaruh terhadap perkembangan serta kemajuan maskapai.

Penerapan atau implementasi aturan memang seyogyanya dilakukan oleh setiap insan personil penerbangan. Pemberitahuan informasi secara aktif dan masif sangat berpengaruh terhadap rasa aman dan nyaman penumpang. Tentunya hal ini diperlukan pengawasan dan *monitoring* ketat terhadap seluruh pihak yang berkesinambungan khususnya dalam hal ini ialah petugas maskapai Citilink Indonesia. Karena memang pada *station* Makassar petugas *gate* merupakan personil dari Garuda selaku pemegang wilayah kerja *ground handling* dari maskapai Garuda Grup. Sehingga pengawasan terhadap personil Garuda harus lebih optimal.

5.2 Saran

Saran yang dapat disimpulkan selama 3 (tiga) bulan melaksanakan *On The Job Training* di PT. Citilink Indonesia Sultan Hasanuddin Makassar yakni, mengingat Citilink merupakan maskapai LCC atau berbiaya rendah sehingga merupakan salah satu maskapai andalan yang dipilih oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, dengan ramainya penumpang yang memilih

maskapai Citilink diharapkan maskapai tersebut dapat mengimplementasikan pelayanan penerbangan sesuai dengan regulasi yang berlaku terhadap seluruh elemen pembantu maskapai Citilink, termasuk di dalamnya adalah pihak *ground handling* seperti Gapura. Sehingga kenyamanan yang didapatkan oleh penumpang akan mudah tercapai dan berdampak baik bagi kemajuan serta perkembangan maskapai Citilink Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Darmadjati, R. *Tinjauan Perusahaan Penerbangan*. 6. 2001
- F.X Widadi, A.S. *Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang*. 2001
- Horonjeff dan McKelvey. *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*. 2018
- International Civil Aviation Organization. *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation – Aerodromes – Volume I – Aerodrome Design and Operations*. Vol.9. 2022
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/1999. tentang Standar Rancang Bangun dan atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara*. 1999
- Politeknik Penerbangan Surabaya. *Buku Pedoman On The Job Training MTU*. 2021
- Politeknik Penerbangan Surabaya. *Pedoman Penyusunan Laporan On The Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya*. 2018
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 2021
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *PM 88 Tahun 2015*. 2015
- Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009. *Tentang Penerbangan*. 2009

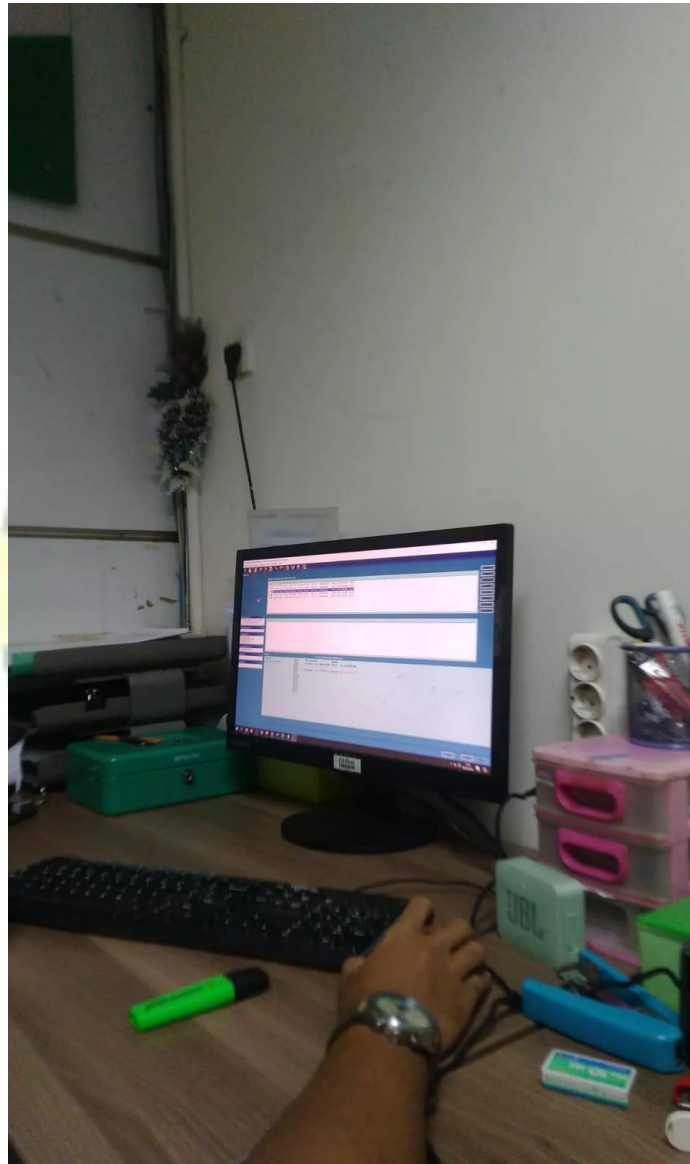
Sumber Internet

<https://www.citilink.id/condition-of-carriage>

www.citilink.co.id

LAMPIRAN

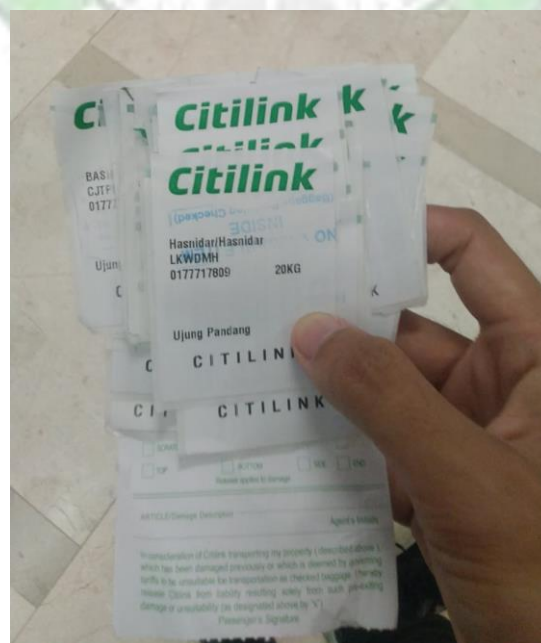
1. Kegiatan OJT di *Customer Services*



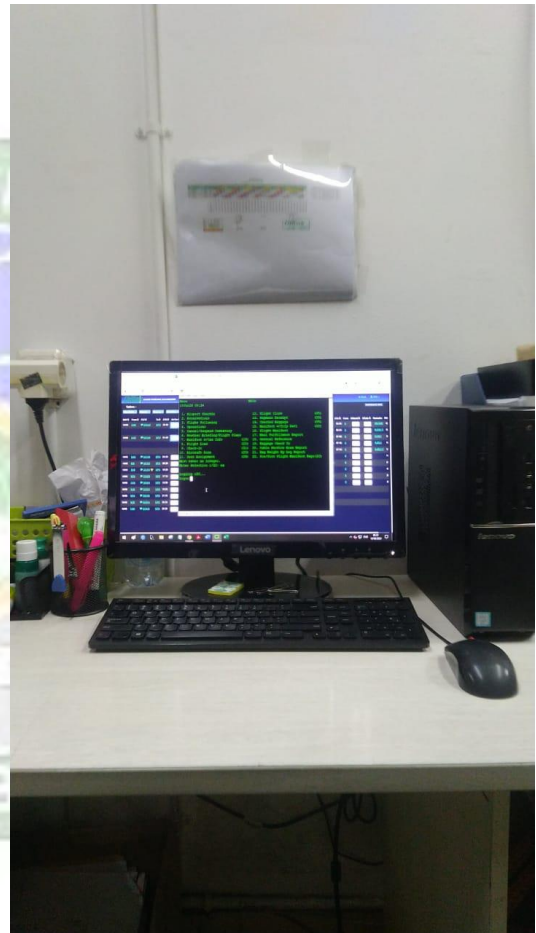
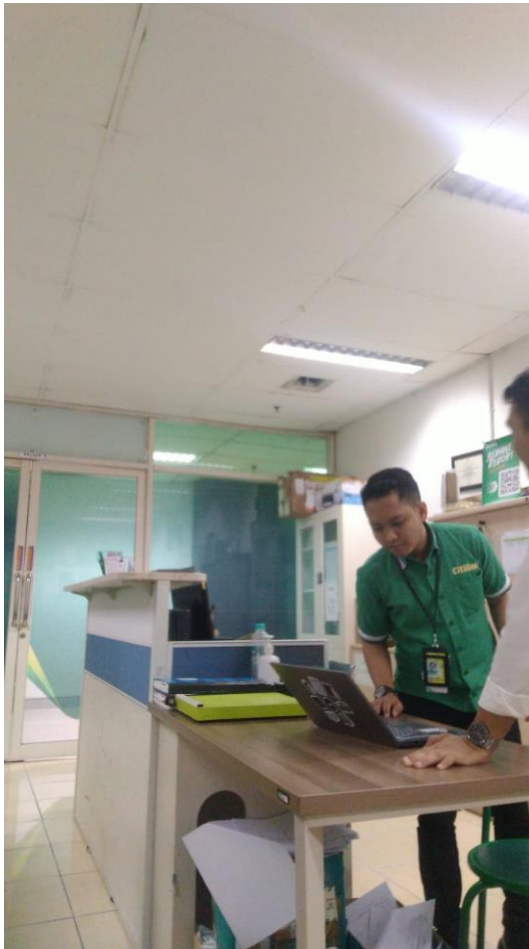
2. Kegiatan OJT di *Check In Counter*



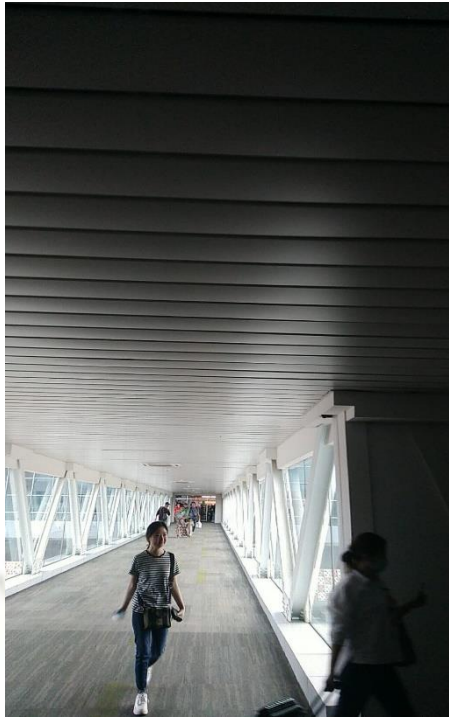
3. Kegiatan OJT di *Lost and Found*




4. Kegiatan OJT di FLOP



5. Kegiatan OJT di *Gate* atau *Airside*



6. Lembar Penilaian OJT



**POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA**

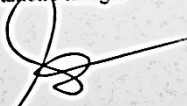
**FORMULIR NILAI
PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Nama : AFRIZAL DYSTA AZZAKI
 NIT : 30621025
 Jurusan : MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
 Kampus : POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
 Lokasi PKL : PT CITILINK INDONESIA STATION UPG
 Periode PKL : 22 APRIL 2024 - 22 JULI 2024.

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1.	Kemampuan Kerja	15%	98	14,7
2.	Disiplin	15%	95	14,25
3.	Inisiatif	10%	97	9,7
4.	Tanggungjawab	15%	96	14,4
5.	Kerjasama	15%	97	14,55
6.	Kerajinan	15%	97	14,55
7.	Sikap	15%	91	14,1
JUMLAH				96,25

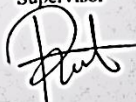
Keterangan :
 Sangat Baik : 85 – 100
 Baik : 70 – 84
 Cukup : 60 – 69
 Kurang : 40 – 59
 Buruk : 0 – 39

Mengetahui,
Station Manager



HARY IRAWAN

Makassar, 15 Juli 2024
Supervisor



RUSDIYANTO