

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



Disusun Oleh :

MOCHAMMAD ALI NUR ROHMAN
NIT. 30621038

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 SEPINGGAN
BALIKPAPAN**



Disusun Oleh :
MOCHAMMAD ALI NUR ROHMAN
NIT. 30621038

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

2024

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

Oleh :

MOCHAMMAD ALI NUR ROHMAN
NIT. 30621038


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:

Manager Service

Dosen Pembimbing



RICKO PRIMA KUSUMA
NIK. 300245



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

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

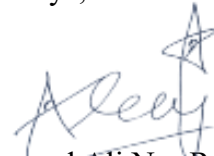
Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT), di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Sultan Aji Muhamamad Sepinggian Balikpapan mulai tanggal 22 April 2024 hingga tanggal 22 Juli 2024 dan menyelesaikan laporan *On The Job Training* (OJT) ini.

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi setelah melaksanakan praktek kerja di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggian Balikpapan. Dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini, terdapat beberapa kendala yang sedikit menghambat proses penulisannya. Namun berkat bantuan dari beberapa pihak maka akhirnya laporan ini dapat diselesaikan. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Orang Tua yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini serta menyelesaikan laporannya.
3. Bapak Ir. Agus Pramuka, M.M. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Ahmad Musadek ST.,MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Donni Syahputra selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia of *Branch Office* Balikpapan.
6. Seluruh staf, karyawan dan senior PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggian Balikpapan.
7. Teman-teman OJT dan semua pihak yang telah membantu penulisan laporan ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Surabaya, 22 Juli 2024

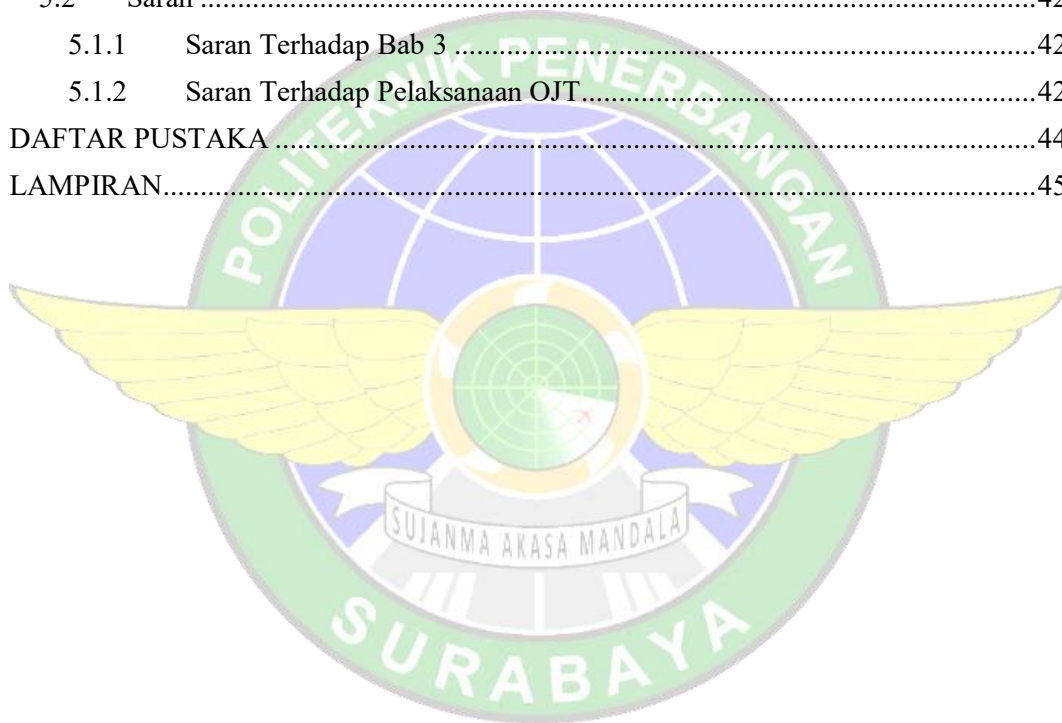


Mochammad Ali Nur Rohman
NIT. 30621038

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT	2
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT	3
1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
BAB 2	5
PROFIL TEMPAT OJT	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.2 Sejarah Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sepinggán	6
2.3 Data Umum	7
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	7
2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	8
2.3.3 Nilai dan Budaya Perusahaan	9
2.3.4 Makna Logo Perusahaan	10
2.4 Kebijakan Perusahaan	11
2.5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	19
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Balikpapan	21
2.7 Kegiatan dan Bidang Usaha	25
2.8 Armada dan Wilayah Operasional Citilink.....	26
2.9 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Balikpapan	26
BAB 3	28
TINJAUAN TEORI	28
3.1 Maskapai Penerbangan.....	28
3.2 Bandar Udara	28
3.3 Terminal Bandar Udara	29
3.4 Apron	30
BAB 4	33
PELAKSANAAN OJT	33

4.1	Lingkup Pelaksanaan OJT	33
4.1.1	PASASI atau Ground Handling	33
4.2	Jadwal Pelaksanaan	37
4.3	Permasalahan.....	38
4.4	Penyelesaian.....	39
BAB 5		41
PENUTUP		41
5.1	Kesimpulan	41
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Bab 3	41
5.1.2	Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT.....	41
5.2	Saran	42
5.1.1	Saran Terhadap Bab 3	42
5.1.2	Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	42
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN.....		45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Logo Citilink	10
Gambar 2.1 Ketentuan Ukuran Bagasi Kabin	11
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Indonesia.....	19
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Citilink Station Balikpapan	21
Gambar 2.5 Jadwal Penerbangan PT Citilink Balikpapan.....	27
Gambar 4.1 Jadwal OJT Bulan Mei PT. Citilink Station Balikpapan.....	37
Gambar 4.2 Jadwal OJT Bulan Juni PT. Citilink Station Balikpapan	38
Gambar 4.3 Jadwal OJT Bulan Juli PT. Citilink Balikpapan	38
Gambar 4.4 Baggage Test Unit Error.....	39
Gambar 4.5 Baggage Test Unit yang Berfungsi.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis Pesawat yang Beroperasi26



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT

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. Sejalan dengan perkembangan jaman, transportasi menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat khususnya transportasi udara. Semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan bandara bandara di berbagai pulau Indonesia.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu safety, security, service, and compliance.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah On The Job Training (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum tiap – tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait.

Dengan adanya On The Job Training (OJT), nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang Manajemen Transportasi Udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan pola pikir, serta melakukan penalaran dari permasalahan – permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan On The Job Training (OJT).

Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk

kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunaannya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Melalui On The Job Training (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. On The Job Training (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Dasar Pelaksanaan 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.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).

5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT

Tujuan dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

- a. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja
- b. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional
- c. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional
- d. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
- e. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

Adapun agar setiap taruna memiliki keterampilan dan keahlian siap pakai yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan penunjang pada manajemen transportasi udara itu sendiri. Adapun rincian dari tujuan adalah sebagai berikut:

- f. Agar taruna *On The Job Training* mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu Bandar Udara lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training*
- g. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut

- h. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi *On The Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo
- i. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar
- j. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing- masing.

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

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

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

Manfaat dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya Bagi Perusahaan Tempat *On The Job Training* (OJT) :

- a. Dengan dilaksanakannya kegiatan *On The Job Training* ini diharapkan dapat mempererat hubungan di bidang pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan sekolah penerbangan
- b. Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On The Job Training*, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
- c. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang dihasilkan dari potensi kerja peserta *On The Job Training* itu sendiri.

BAB 2

PROFIL TEMPAT OJT

2.1 Sejarah Singkat

PT Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6.

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). Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

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".

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota 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.

Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan. Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai LCC yang tetap melekat di hati masyarakat. Ketika situasi pandemi

sudah mulai berangsur normal dan mobilitas masyarakat kembali meningkat, Citilink telah beradaptasi dengan keadaan dan memberikan pelayanan terbaik untuk menemani pelanggan kembali beraktivitas di situasi *new normal* ketika pandemi beralih menjadi endemic.

2.2 Sejarah Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sepinggang

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang (IATA: BPN, ICAO: WALL), sebelumnya bernama Bandar Udara Sepinggang, 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 Sepinggang 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 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.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046. 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan <i>call sign</i> "Supergreen".
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang

	dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.
Pendirian	
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman, Jl. Marsma. R. Iswahyudi Balikpapan, Kalimantan Timur 76115
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri

2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

a. VISI

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

b. MISI

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 keramahtamahan Indonesia.

2.3.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

a. Nilai Perusahaan BUMN secara umum

1. AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan:

- a.) Memenuhi janji dan berkomitmen
- b.) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan
- c.) Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

2. KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas:

- a.) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- b.) Membantu orang lain belajar
- c.) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3. HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan:

- a.) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- b.) Suka menolong orang lain
- c.) Membangun lingkungan kerja yang kondusif

4. LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara:

- a.) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
- b.) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
- c.) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

5. ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan:

- a.) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik

- b.) Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
 - c.) Bertindak proaktif
6. KOLABORATIF
- Membangun kerja sama yang sinergis:
- a.) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
 - b.) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
 - c.) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama
- b. Nilai Perusahaan khusus Citilink
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.

2.3.4 Makna Logo Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Citilink

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

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.4 Kebijakan Perusahaan



Gambar 2.2 Ketentuan Ukuran Bagasi Kabin

1. Peraturan Barang Bawaan di Kabin

Penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm × 36 cm × 23 cm (untuk penerbangan dengan pesawat A320) dan 41 cm × 34 cm × 17 cm (untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

- 1) Tas tangan wanita, buku saku atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan yang tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan.
- 2) Mantel, syal atau selimut.

3) Kamera kecil dan/atau teropong kecil.

4) Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan

2. Ketentuan Bagasi Tercatat

Setelah bagasi diserahkan kepada pihak Perusahaan Pengangkut untuk dititipkan, maka tanda pengenal bagasi atau label untuk setiap bagasi tercatat akan diterbitkan. Nama atau tanda pengenalan pribadi lainnya yang ditempelkan harus terdapat pada bagasi tercatat adalah tanggung jawab penumpang untuk memastikan bahwa bagasi tercatat telah diberi label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi tercatat penumpang tidak memiliki nama, inisial, atau pengenalan pribadi lainnya, maka penumpang harus menempelkan identifikasi tersebut pada barang yang akan dibagikan sebelum diserahkan kepada pihak perusahaan pengangkut.

Bagasi tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan yang akan digunakan penumpang kecuali jika pihak pengangkut memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, dimana pihak pengangkut akan mengangkutnya pada penerbangan lain dimana ruang tersedia. Jika bagasi tercatat penumpang diangkut pada penerbangan berikutnya, pihak pengangkut akan mengirimkan kepada penumpang dalam jangka waktu yang patut dari ketibaan penerbangan tersebut, kecuali hukum yang berlaku mewajibkan Anda untuk hadir untuk pemberesan bea cukai.

Kami menyediakan fasilitas bagasi tercatat seberat 20 kg secara cumacuma. Untuk berat yang melebihi 20 kg akan dikenakan biaya tarif yang dinyatakan pada daftar biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam peraturan pihak pengangkut. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

Penumpang tidak diperkenankan untuk menggunakan bagasi tercatat milik penumpang lainnya yang tidak dipergunakan kecuali bepergian pada rencana pada rencana perjalanan yang sama. Para penumpang yang melakukan pemesanan dalam rencana penerbangan yang sama dengan mereka tidak bepergian tidak dapat mengalihkan berat bagasi tercatat yang tidak digunakan kepada (para) penumpang yang bepergian dalam rencana perjalanan yang sama.

Untuk alasan kesehatan dan keselamatan, pengangkut tidak akan menerima barang perorangan melebihi 32 kg dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81 cm, lebar 119 cm, dan kedalaman 119 cm. Batasan berat ini tidak berlaku untuk peralatan

mobilitas.

Peralatan olahraga dapat dibawa dalam tempat barang di pesawat udara setelah pembayaran biaya yang ditetapkan pada daftar biaya dan atas risiko penumpang sendiri. Oleh karenanya, penumpang disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat musik yang melebihi dimensi bagasi kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20 kg) dapat dibawa ke atas kabin jika tempat duduk untuk peralatan musik tersebut telah dibeli dan biaya perjalanan yang sesuai telah dibayarkan. Dimensi maksimal dari instrumen tersebut tidak dapat melebihi ketinggian 100 cm, lebar 50 cm dan kedalaman 40 cm. Tidak ada fasilitas bagasi terkait dengan pembelian tempat duduk eksta.

- a. Bagi member *LinkSport*, gratis 20 kg bagasi peralatan olahraga dengan ketentuan sebagai berikut:
 - b. Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sampai dengan 31 Desember 2024 dengan ketentuan sebagai berikut:
 - c. Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sesuai dengan masa berlaku keanggotaan saat ini. Untuk anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 hanya dapat menggunakan bagasi olahraga sampai dengan 31 Desember 2024.
 - d. Anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 dapat mengajukan *refund* dengan mengirimkan email ke customercare@citilink.co.id pengajuan *refund* berlaku hingga 30 April 2024 (anggota *LinkSport* yang tidak melakukan pengajuan *refund* sampai dengan waktu yang di tentukan dianggap menyetujui syarat dan ketentuan di poin 1 huruf a).
- 1) Bagasi olahraga dapat dibawa penumpang masuk ke dalam alokasi bagasi gratis tercatat atau *Free Baggage Allowance*.
 - 2) Apabila terdapat kelebihan Apabila terdapat kelebihan bagasi maka akan dikenakan tarif *excess baggage* sesuai dengan tarif rute penerbangan yang berlaku.
 - 3) Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku untuk bagasi sepeda, golf, surfing, diving, gantole.
 - 4) Pendaftaran dan perpanjangan keanggotaan *LinkSport* sudah tidak dapat dilakukan sampai dengan waktu yang tidak ditentukan.
 - 5) Peralatan olahraga yang dapat dibawa dalam penerbangan tergantung pada ketersediaan tempat di kompartemen dan selama masih tersedia.

6) Citilink berhak merubah syarat dan ketentuan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

3. Pelayanan Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang memerlukan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Citilink sebagai pihak Perusahaan Pengangkut pada saat *booking*. Perusahaan pengangkut akan melayani penumpang tersebut jika telah mengatur semua kebutuhan khusus penumpang tersebut. Jika Penumpang tersebut tidak memberitahukan kebutuhan khususnya pada saat *booking*,

Perusahaan Pengangkut akan tetap berupaya untuk mengakomodasi kebutuhan khusus Penumpang tersebut. Penumpang penyandang disabilitas yang telah memberitahu Perusahaan Pengangkut mengenai kebutuhan khususnya pada saat *booking* dan telah diterima oleh Perusahaan Pengangkut tidak akan ditolak untuk dilayani karena kondisi disabilitas atau kebutuhan khususnya. Akan tetapi, peraturan Perusahaan Pengangkut atau pemerintah dapat berlaku untuk pengangkutan Penumpang penyandang disabilitas. 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.

Berdasarkan PM Nomor 30 Tahun 2021 pasal 13 ayat 1 A, maka jumlah total penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

4. Penumpang Hamil (*Pregnant Woman*) PGNT

Ada beberapa syarat bagi ibu hamil untuk dapat terbang dengan maskapai Citilink, yaitu:

- 1) Ibu hamil diharapkan dapat berkonsultasi dengan dokter untuk dapat mendapatkan surat kesehatan atau surat layak terbang. Surat berlaku 7 hari sejak tanggal dikeluarkannya.
- 2) Dalam hal kondisi tertentu dimana penumpang ibu hamil tidak dapat menunjukkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang dari dokter, Citilink akan mewajibkan penumpang untuk menandatangani Pernyataan Pertanggungjawaban terbatas Citilink (*Form of Indemnity*) pada saat

melakukan check-in, untuk membebaskan Citilink dari pertanggungjawaban yang timbul dari hal tersebut.

- 3) Apabila penumpang tidak dapat menandatangani, penumpang dapat menunjuk anggota keluarganya untuk menandatangani Surat Pernyataan tersebut.
- 4) Ibu hamil dengan usia kehamilan di atas 36 minggu, tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan udara.
5. Bayi (*infant*) dan Anak-Anak (*child*)
 - 1) Anak-anak diklasifikasikan sebagai usai 2-12 tahun.
 - 2) Kategori bayi termasuk dalam usia 0-23 bulan.
 - 3) Dalam suatu penerbangan *infant* maksimal berjumlah 10% dari kapasitas dalam pesawat.
 - a) Airbus A330 = 36 *infant*
 - b) Airbus A320 = 18 *infant*
 - c) ATR 72-600 = 7 *infant*
 - 4) Bayi prematur dianggap sebagai *medical cases* atau MEDA dan akan ditangani sebagai *incapacitated passenger*.
 - 5) Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.

6. *Snack dan Meal In-Flight*

Layanan *Pre-Book Meals* (PBM) adalah layanan pemesanan makanan, untuk tiket via website www.citilink.co.id dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Pemesanan melalui *Pre-Book Meals* (PBM) dapat dilayani selambatlambatnya 24 jam sebelum jam penerbangan, bersamaan dengan pemesanan tiket atau pembelian melalui *Manage My Booking* (MMB).
- 2) Jenis makanan yang dipesan akan tercantum pada *boarding pass* penumpang dalam bentuk kode SSR dan dapat diklaim kepada Awak Kabin saat melakukan

penerbangan, sesuai dengan rute keberangkatan dari bandar udara CGK, HLP, SUB, DPS, KNO, UPG, BPN, YIA dan PKU.

- 3) Makanan yang dipesan dapat ditukar dengan menu lain yang senilai, apabila makanan tersebut mengalami kerusakan atau hal lain yang menyebabkan pesanan tidak layak dikonsumsi atau tidak sesuai dengan pesanan awal.
- 4) Makanan yang dipesan tidak dapat dibatalkan, dipindahtangankan, ataupun ditukar setelah melakukan pemesanan.
- 5) Segala sesuatu/keadaan kahar (*force majeure*) di luar kemampuan PT Citilink Indonesia, yang menyebabkan makanan tidak diterima oleh penumpang, maka Citilink tidak berkewajiban atas penggantian tersebut.
- 6) Biaya pemesanan makanan akan dikembalikan apabila terjadi pembatalan sepihak penerbangan oleh pihak Citilink.
- 7) Pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan apabila terjadi perubahan jadwal atas permintaan penumpang (*re-schedule* atau *pax no show*).
- 8) Harga yang tertera sudah termasuk PPN.

7. Keterlambatan, Pembatalan, dan Perubahan Jadwal

Pada setiap saat setelah pemesanan dilakukan, PT Citilink Indonesia dapat mengubah jadwalnya dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menunda, menjadwalkan kembali atau menangguhkan setiap penerbangan yang menurut pertimbangan pihak perusahaan pengangkut sepantasnya, hal ini dibenarkan karena keadaan-keadaan di luar kendali pihak perusahaan pengangkut namun tidak terbatas pada cuaca buruk atau keterlambatan kontrol lalu lintas atau untuk alasan-alasan keamanan atau operasional. Dalam keadaan-keadaan tersebut, PT Citilink Indonesia akan mengembalikan biaya perjalanan yang telah dibayarkan kepada penumpang.

Dalam keadaan kahar atau *force majeure* seperti bencana alam (*Act of God*) PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada penumpang atau orang yang telah membayar tiket secara penuh; namun, pengembalian biaya tunduk pada pemotongan sebesar 10% yang merupakan biaya administrasi PT Citilink Indonesia.

Sesuai dengan PM No.89 Tahun 2015 tentang *Delay Management*. Keterlambatan penerbangan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)

- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*)

Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit/d 120 menit;
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 241 menit; dan
- f. Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*);
- e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*)

8. Pengembalian biaya (*refund*)

Pihak Citilink akan melakukan pengembalian biaya atau *refund* untuk tiket atau porsi yang tidak dapat dipergunakan sesuai dengan peraturan-peraturan terkait biaya

perjalanan atau tarif serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021, sebagaimana yang diubah dari waktu ke waktu, sebagai berikut:

- 1) Kecuali ditetapkan sebaliknya pada bagian ini, kami berhak untuk melakukan pengembalian biaya baik kepada orang yang namanya tercantum pada Tiket atau kepada orang yang membayarkan Tiket, setelah memperlihatkan bukti pembayaran yang memuaskan; dan
- 2) Apabila tiket telah dibayarkan oleh orang selain daripada Penumpang yang namanya tercantum pada Tiket, dan Tiket menunjukkan bahwa terdapat pembatasan terhadap pengembalian biaya, kami akan melakukan pengembalian biaya hanya kepada orang yang membayarkan Tiket, atau kepada orang yang diperintakkannya.

3) Jumlah pengembalian biaya

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket atau kepada orang yang diperintakkannya, dalam persentase sebagaimana yang ditetapkan pada daftar berikut ini:

- a) Lebih dari 72 jam sebelum penerbangan, 75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar
- b) 48 sampai dengan kurang dari 72 jam penerbangan, 50% (lima puluh persen) dari tarif dasar
- c) 24 sampai dengan kurang dari 48 jam sebelum penerbangan, 40% (empat puluh persen) dari tarif dasar
- d) 12 sampai dengan kurang dari 24 jam sebelum penerbangan, 30% (tiga puluh persen) dari tarif dasar
- e) 4 sampai dengan kurang dari 12 jam sebelum penerbangan, 20% (dua puluh persen) dari tarif dasar
- f) Kurang dari 4 jam sebelum penerbangan, 10% (sepuluh persen) dari tariff dasar

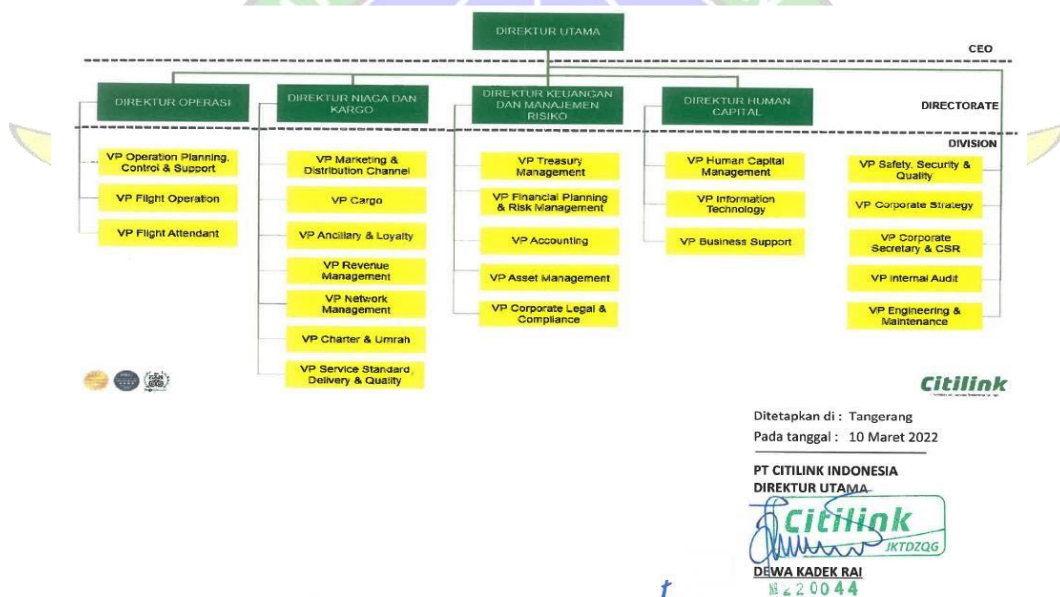
9. Biaya-biaya

Adapun ketentuan biaya yang ditanggung oleh penumpang berdasarkan beberapa kategori. Mulai dari pembelian kursi hingga bagasi. Namun, terdapat ketentuan sesuai

dengan PKPS 121.585 (b) dan SE No. 14 Tahun 2021, penggunaan *Emergency Seat* (Kursi nomor 12 dan 14) dan 1 (satu) baris di depan atau 1 (satu) baris di belakang jendela darurat kursi nomor 11 dan 15) tidak diperbolehkan untuk:

- 1) Penumpang wanita yang sedang hamil.
- 2) Penumpang yang bepergian dengan bayi.
- 3) Penumpang yang memiliki keterbatasan gerak (Obesitas).
- 4) Penumpang yang memerlukan kebutuhan khusus (penyandang disabilitas).
- 5) Penumpang di bawah 15 tahun.
- 6) Penumpang lansia (lanjut usia).
- 6) Penumpang yang tidak dapat memahami instruksi awak kabin.
- 7) Penumpang yang tidak bersedia membantu.

2.5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



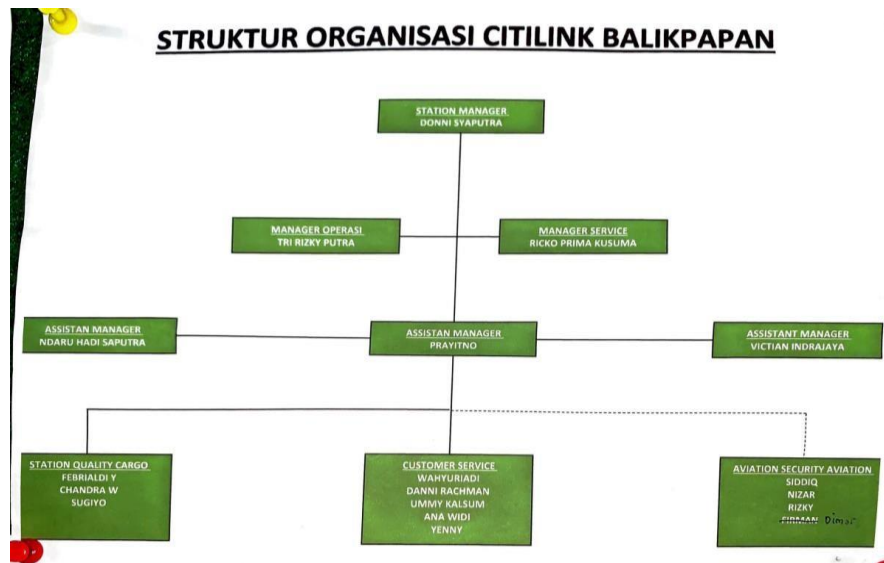
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Indonesia

Struktur Organisasi Citilink Indonesia dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

- a. Direktur Utama (President) memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 1. Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis perusahaan.
 2. Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan keputusan direksi.

3. Memimpin para anggota Direksi dalam melaksanakan keputusan Direksi.
 4. Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.
 5. Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
 6. Mengesahkan hasil keputusan direksi.
 7. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dengan persetujuan anggota dewan lainnya dalam rapat direksi.
 8. Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
 9. Menetapkan keputusan direksi, jika jumlah suara setuju dan tidak setuju sama dalam pemungutan suara dalam rapat direksi.
 10. Mengatur dan memberikan semua informasi tentang perusahaan kepada para pemangku kepentingan.
 11. Bertanggung jawab terhadap kepengurusan dan pelaksanaan keputusan pada unit yang membawahi fungsi corporate secretary&csr, internal audit, corporate strategy, human capital, safety, security and quality, information technology dan service standard, delivery&quality
- b. Direktur Produksi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
1. Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi perseroan untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan yang telah ditetapkan.
 2. Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi

2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Balikpapan



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Citilink Station Balikpapan

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.

Fungsi *Station Manager* adalah sebagai berikut:

1. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal maupun unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja, dan agen penjualan.
2. Berhubungan dengan pejabat pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait seperti Teknik, Operasi, Katering awak pesawat, dan Ground Handling untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
4. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
5. Untuk mengelola administrasi secara keseluruhan di suatu *station*.

Adapun tanggung jawab *Station Manager* diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja telah sesuai dengan kontrak.
2. Menjaga peralatan, personil, dalam kondisi yang baik untuk melakukan kegiatan operasional.
3. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan, dan standar penampilan karyawan di setiap *station*.
4. Melakukan pengawasan dan kontrol pada kinerja karyawan dan penanganan *ground handling*.
5. *Station Manager* melaporkan kemajuan peningkatan pada *stationnya* secara berkala.
6. Menjaga biaya untuk keperluan *stationnya* berada dalam anggaran yang diberikan.
7. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
8. Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *ground handling*.
9. Memastikan *ground handling* dan operasional di *stationnya* selalu patuh terhadap standar keamanan perusahaan.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, seorang *Station Manager* tidak bekerja sendiri, terdapat *Operation Manager* dan *Service Manager*. Adapun tugas dan tanggung jawab *Manager Operation* atau *Manager Operasi* adalah sebagai berikut:

1. Memastikan pelaksanaan segala bentuk operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional
2. Memastikan kepatuhan segala bentuk kegiatan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, *Safety Management System (SMS)*, dan manajemen risiko operasi penerbangan.
3. Mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi
4. Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
5. Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan AIP Suplemen.

6. Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan *Operating Manual*.
7. Menerapkan standar strategi manajemen risiko.
8. Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.
9. Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan *charter* dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
10. Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc (solusi, tindakan, atau koordinasi tertentu yang tidak terencana sebelumnya yang dilakukan secara fleksibel untuk memastikan dukungan operasional tersedia), atau penilaian rute.
11. Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan *ground operation*.

Dalam pelaksanaan tugasnya *Operation Manager* dan *Service Manager* juga dibantu oleh beberapa *Assistant Manager*, dimana di station Balikpapan terdapat 3 *Assistant Manager*.

Flight Operation Officer (FOO) atau *Flight Dispatcher* akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab *Vice President Operational Planning*, pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan.

Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu.
2. Menyusun dan menandatangani *flight plan*.
3. Mengajukan *ATS flight plan* kepada unit *ATS (Air Traffic Service)* yang sesuai, apabila terdapat perubahan *ATS flight plan* yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan *ATS* unit terkait sebelum transmisi ke pesawat.
4. Mendukung *PIC (Pilot In-Command)* dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti *MEL*, *CDL*, analisis rute dan cuaca, *NOTAM*, manifest penumpang, kargo, dan lain sebagainya

5. Memberikan dan menandatangani *dispatch release* dan *flight plan* kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
6. *Re-dispatch/re-realease flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya.
7. Merekomendasikan *delay* dan *cancel* apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional.
8. Melakukan *briefing* kepada PIC (*Pilot In-Command*) dan SIC (*Second InCommand*)
 - 1) FOO harus memberikan kepada pilot yang berwenang semua laporan atau informasi terkini yang tersedia mengenai kondisi bandara dan ketidakteraturan fasilitas navigasi yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - 2) Sebelum memulai setiap penerbangan, FOO harus memberikan komando kepada pilot dengan segala cuaca yang tersedia laporan dan prakiraan fenomena cuaca, seperti *clear air turbulence*, badai petir, *tropical cyclone*, *volcanic ash* dan *low altitude wind shear* pada setiap rute yang akan diterbangi dan setiap bandara yang akan disinggahi.
 - 3) Selama penerbangan, FOO harus memberikan informasi tambahan kepada pilot yang berwenang mengenai kondisi meteorologi termasuk fenomena cuaca, seperti *clear air turbulence*, badai petir, *tropical cyclone*, *volcanic ash* dan *low altitude wind shear*, serta ketidakteraturan fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - 4) Untuk memenuhi ketentuan pada poin 1) dan 2) maka informasi harus disampaikan melalui pengarahannya langsung kepada PIC.
9. Memberitahukan ATS unit yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil.
10. Dalam keadaan darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
 - 1) Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada *Emergency Response Plan* (ERP) dan menghindari tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.

- 2) Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP) tanpa penundaan dan mengenai sifat situasinya

2.7 Kegiatan dan Bidang Usaha

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan Pasal 3, kegiatan utama perusahaan memiliki ruang lingkup:

- a. Kegiatan Utama Usaha
 1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, pos dalam dan luar negeri.
 2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam dan luar negeri.
 3. Layanan penunjang operasional angkutan niaga.
 4. Layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
 5. Layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
 6. Layanan pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan industri penerbangan.
 7. Layanan penjualan paket wisata.
- b. Kegiatan Penunjang Usaha Dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya Citilink, terdapat beberapa usaha penunjang, yaitu:
 1. Penerbangan Berjadwal
Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap.
 2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*)
Penerbangan tidak berjadwal memiliki waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.
 3. Layanan Lainnya / Ancillary
Jasa ancillary adalah yang bukan berasal dari tiket, yaitu jasa seperti kargo, sales on board, excess baggage, dan juga advertising baik di dalam kabin pesawat maupun pada badan luar pesawat. Pengembangan usaha yang diwujudkan melalui rencana penambahan jaringan rute dan frekuensi penerbangan yang dilayani mempertimbangkan kondisi lingkungan usaha,

termasuk di dalamnya tingkat pertumbuhan permintaan dan juga kondisi persaingan, strategi usaha, ketersediaan armada, profitabilitas, izin rute dan ketersediaan infrastruktur itu sendiri.

2.8 Armada dan Wilayah Operasional Citilink

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire* digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jenis Pesawat yang Beroperasi

No.	Pesawat	Beroperasi
1.	A320	39 unit
2.	A320 NEO	10 unit
3.	A330	2 Unit
4.	ATR-72	7 Unit
5.	Boeing 737-500	8 unit
Total		66 unit

Sumber : Annual Report 2021

2.9 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 2.5 Jadwal Penerbangan PT Citilink Balikpapan



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/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

3.2 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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, administrasi 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 :

- a. Jalur masuk/*Acces Interface*: merupakan area dimana penumpang berpindah menuju jalan masuk ke bagian pemrosesan penumpang, sirkulasi parkir, dan naik turunnya penumpang merupakan kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam bagian ini
- b. Pemrosesan/*Processing system*: merupakan area di mana kegiatan penjualan, lapor-masuk 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 udara
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 dekat 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

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU VII) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah kerja di PT. Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggan. Maskapai penerbangan merupakan perusahaan atau organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang ataupun barang. Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasi, kargo, benda pos dengan menggunakan pesawat udara. Perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara (Suwarno, 2007).

4.1.1 PASASI atau Ground Handling

Pasasi memiliki sebutan lain yaitu profesi Ground Handling. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot ataupun pramugari. Bagian wilayah kerja petugas pasasi, yaitu :

a. *Boarding Gate*

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

Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass*

untuk kemudian diinput ke dalam *system* dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui.

Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

b. *Lost and Found*

Di departemen ini, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah *bag-tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *bag-tag* yang dimiliki penumpang.

Hal yang paling penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang.

Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpangnya dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* tersebut.

c. *Check-in Counter*

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi

pengecekan identitas penumpang, pemilihan atau penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Special Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan atau dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagagge*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free bagagge* sebesar 20Kg untuk pesawat Boeing dan Airbus dan 10Kg untuk Pesawat ATR.

Petugas di *check-in counter* akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan *label* pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free bagagge*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing *airlines*. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan.

Dan jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

d. *Customer Service*

Petugas customer service menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (Commercial Important Person), VIP (Very Important Person), dan VVIP (Very-Very Important Person). Customer service juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan refund. Adapun ketentuan refund tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam

Negeri, yaitu :

- a) Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- b) Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- c) Antara 48 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- d) Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- e) Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- f) Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- g) Penumpang Bayi: sampai 0 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

e. *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.

Flight Document :

1. Flight Plan
2. Notam
3. Flight Clearance
4. MEL dan CDL
5. Weather Report
6. Notoc
7. Flight Approval
8. Gendec/Manifest

Route Manual :

1. Aerodrome Information
2. Regulation Book
3. 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.

4.2 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan *On the Job Training* dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*. Jadwal *On the Job Training* dibagi menjadi dua shift yang masing-masing shift berisikan 4 taruna. Adapun jam masuk shift sebagai berikut :

- Pagi : 06:00 – 13:00
- Siang : 13:00 – 07:00
- 4 hari kerja, 2 hari libur

Citilink		ROASTER MEI 2024 OJT POLTEKBANG																														
NO	NAME	OSITO	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGG	SEMIN	BELAS	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGG	SEMIN	BELAS	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGG	SEMIN	BELAS	RABU	KAMIS	JUM'A	SABTU	MINGG	SEMIN	BELAS	RABU	KAMIS	JUM'A
1	AFDI	DJT	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
2	DINA	DJT	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
3	FARACH	DJT	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
4	ALI	DJT	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
5	RUSMAN	DJT	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
6	DEBYLLA	DJT	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
7	NABILA	DJT	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
8	ANGGELA	DJT	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
9	KEZIA	DJT	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
10	RIVAL	DJT	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
11	FASCAL	DJT	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

KETERANGAN	P	05:00 - 13:00	UNIT	DST AND FOUR	PREPARED BY	ACKNOWLEDGE
	S	00 - LAST FLIG		STOMER SERV		
	OFF	DAY OFF		GATE		
	E	EVALUASI RUTIN				

Gambar 4.1 Jadwal OJT Bulan Mei PT. Citilink Station Balikpapan



Gambar 4.4 Baggage Test Unit Error

4.4 Penyelesaian

Dari permasalahan yang sudah diuraikan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa permasalahan terjadi dikarenakan kurangnya pengecekan, dan perawatan terhadap alat-alat penunjang pekerjaan yang berada di wilayah *check-in counter*. Untuk itu perlunya dilakukan pengecekan secara berkala terkait alat-alat penunjang khususnya *Baggage Test Unit* dikarenakan alat ini sangat penting untuk mengetahui berat barang bawaan penumpang yang akan masuk ke dalam kabin pesawat. Selain itu sementara ini juga terdapat timbangan manual yang dipakai untuk menimbang bagasi cabin penumpang sehingga bisa membantu petugas

check in dalam mengukur berat bagasi kabin penumpang.

Namun tetap diperlukannya pengecekan dan perbaikan pada *Baggage Test Unit* (BTU) digital dikarenakan pada alat penimbang manual tidak seakurat *Baggage Test Unit* (BTU) yang sudah digital dan pengoperasiannya sangat mudah.



Gambar 4.5 Baggage Test Unit yang Berfungsi

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan di Bab 3. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Dari masalah yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan perlunya pengecekan, perawatan dan juga monitoring setiap beberapa kali dalam seminggu untuk mengecek alat-alat yang ada di area check in counter agar berfungsi dengan baik. Karena dengan adanya monitoring setiap saat maka akan membantu petugas check in dalam proses penimbangan bagasi kabin sebelum penumpang tersebut boarding.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sepinggian untuk meningkatkan sistem dan pelayanan terhadap penumpang. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan OJT ini dan mengharapakan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

On the Job Training (OJT) adalah Salah satu syarat kelulusan bagi taruna dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

On the Job Training (OJT) 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 dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Dengan adanya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini Kami sudah sangat terbantu. Personel di PT. Citilink Indonesia Sepinggan Balikpapan sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya. jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT). Para Pegawai dan Staff sangat membantu penulis untuk mengetahui dan mempelajari seluk beluk tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

5.1.1 Saran Terhadap Bab 3

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan di bab 3 adalah dengan pengecekan secara berkala terhadap alat-alat yang ada di area check in counter. Pada saat ada alat yang ada di area check in counter ada yang bermasalah maka harus segera ditangani. Untuk kasus yang penulis temukan yaitu *Baggage Test Unit* (BTU) yang tidak berfungsi sebaiknya di cek terlebih dahulu sebelum dioperasikan.

5.1.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Saran yang dapat disimpulkan dari Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia, Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggan, yaitu penulis menyarankan agar adanya penambahan jangka waktu pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) agar dapat menambah pengalaman untuk menghasilkan output dan budaya aman, nyaman, efektif dan efisien pada dunia kerja nantinya. Dan selain itu, pentingnya mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja,

dan mengoperasikan sebuah peralatan (*machine*) untuk keamanan alat dan tentunya yang lebih penting teknisi/ orang lain.



DAFTAR PUSTAKA

Annual Report 2021 PT. Citilink Indonesia. (2021).

Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2010). *SKEP 2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan.*

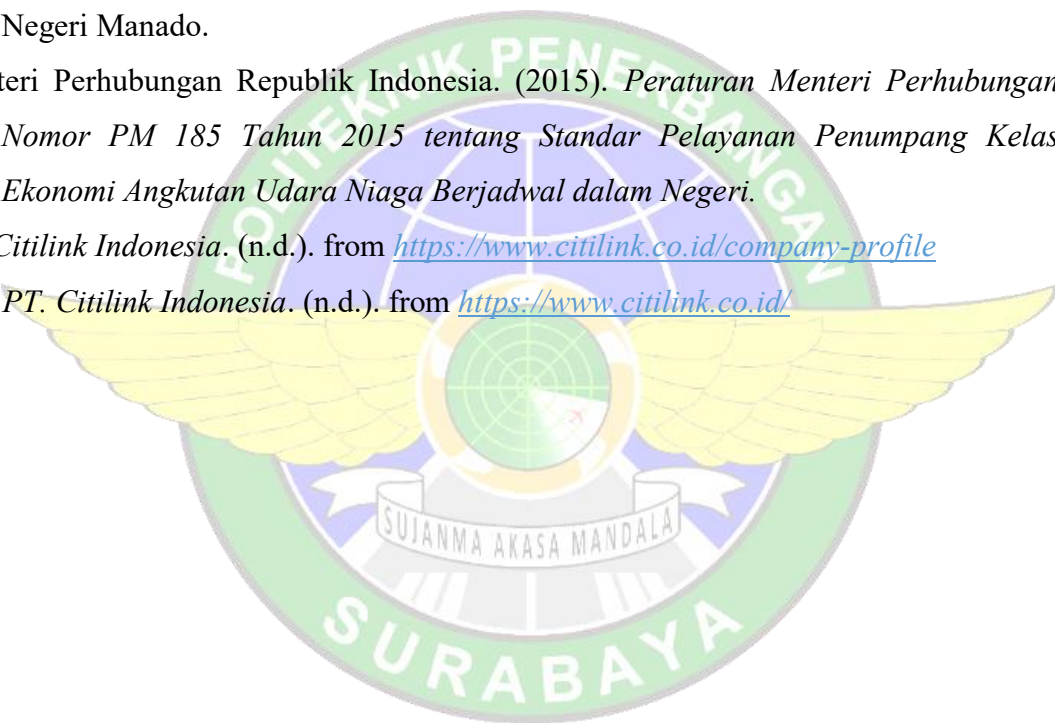
Junipitoyo, & Bambang. (2018). *Buku Pedoman On The Job Training.* Politeknik Penerbangan Surabaya.

Lumataw, & Arthur. (2019). *Modul Mata Kuliah TATA OPERASI DARAT.* Politeknik Negeri Manado.


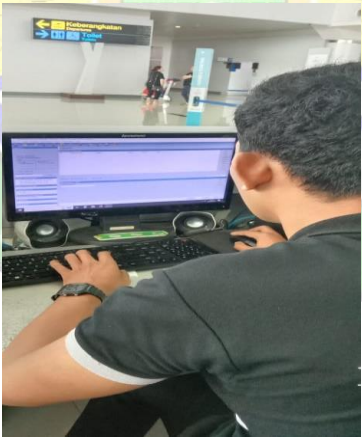
Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri.*

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

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

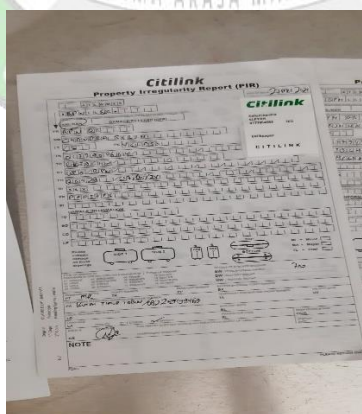
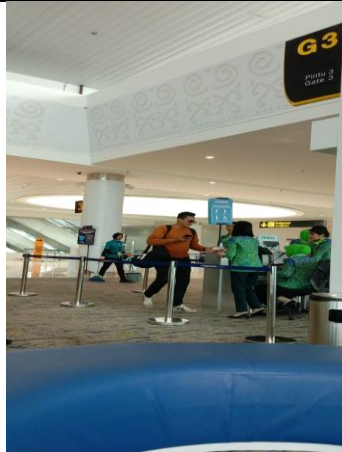





LAMPIRAN

UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
FOO		Kegiatan Pembelajaran <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Flight Plan</i> 2. <i>MEL</i> 3. <i>Weather Report</i> 4. <i>Notoc</i> 5. <i>Flight Approval</i> 6. <i>Gendec/Manifest</i>
PASASI		Kegiatan Pembelajaran <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Pemesanan Tiket 2. Proses Pembelian Seat 3. Pelayanan Self Check-in 4. Proses Check-in Penumpang 5. Proses Pengambilan Bagasi 6. Laporan Kehilangan Barang (<i>Property</i>)

*Irregularity
Report/PIR)*

7. Proses Penanganan
Bagasi Hilang



		
<p>GROUND HANDLING</p>	 	<p>Kegiatan Pembelajaran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Pencatatan Bagasi 2. Proses Loading/Unloading Bagasi 3. Proses Ground Service