

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



**Disusun Oleh :**

**ALVIN ALVARIZ**

**NIT. 30621026**

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

**2024**

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



**Disusun Oleh :**

**ALVIN ALVARIZ**

**NIT. 30621026**

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

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

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

Disusun Oleh:

ALVIN ALVARIZ  
NIT. 30621026


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*

*Dosen Pembimbing*

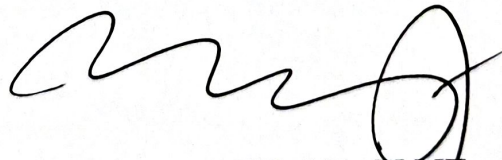


HARY IRAWAN  
NP. 300242



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

Ketua Program Studi  
Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang mulai dilaksanakan mulai pada tanggal 23 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanudin Makassar.

Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Dapat terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Hary Irawan selaku *Station Manager* (SM) beserta tim yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian Maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar;
4. Bapak Ahmad Musadek, S.T, M.T selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya;
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Laporan *On The Job Training* ini;
6. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;

Makassar, 13 Juni 2024  
Penulis

Alvin Alvariz  
NIT. 30621026

## DAFTAR ISI

	Halaman
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.3 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.2 Customer Service Citilink.....	5
2.3 <i>Check-in Counter</i> Citilink.....	6
2.4 <i>Operation and FLOPS</i> Citilink.....	7
2.5 <i>Lost and Found</i> Citilink.....	9
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	10
3.1 <i>Customer Service</i> .....	10
3.2 <i>Check-in Counter</i> .....	10
3.3 <i>Operation dan FLOPS</i> .....	11
BAB 4 PELAKSANAAN OJT .....	14
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	14
4.2 Jadwal.....	14
4.3 Permasalahan.....	15
4.4 Penyelesaian Masalah .....	18
BAB 5 PENUTUP .....	20
5.1 Kesimpulan.....	20
5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB 4 .....	20
5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	20
5.2 Saran.....	21
5.2.1 Saran Terhadap BAB 4 .....	21
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	21
DAFTAR PUSTAKA .....	22
LAMPIRAN.....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Maskapai Citilink (2024) .....	4
Gambar 2. 2 Customer Service Citilink di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (2024) .....	6
Gambar 2. 3 Check-in Counter Citilink di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makasar (2024) .....	6
Gambar 2. 4 FLOPS CITILINK di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (2024) .....	7
Gambar 4. 1 Jadwal Dinas On The Job Training (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Bulan Mei (2024) .....	14
Gambar 4. 2 Jadwal Dinas On The Job Training (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Bulan Juni (2024) .....	15



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Wawancara.....	16
---------------------------------	----



# BAB 1

## PENDAHULUAN

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

*On the Job Training* (OJT) Praktek kerja lapangan adalah penerapan mahasiswa pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang ada kaitnnya dengan kurikulum pendidikan. 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 Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan lembaga diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar. 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.

Selain itu *On the Job Training* (OJT) juga menjadi salah satu program yang harus dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kelulusan. Maka dari itu sebagai taruni Diploma D-III Manajemen Transportasi Udara, wajib mengikuti program *On the Job Training* (OJT). Dalam memenuhi kewajiban tersebut, praktek melaksanakan OJT pada Maskapai Citilink di unit PASASI, *Ground handling*, dan *Flight Operation Officer* (FOO)

Sehubungan dengan itu, terkadang tidak semua materi atau teori yang didapatkan dalam perkuliahan sesuai dengan praktik di dunia nyata. Misalnya dalam pembelajaran di kampus semua materi yang sudah di ajarkan hanya mendasar saja dalam setiap Unit yang ada di Bandara sehingga masi banyak pengetahuan tentang kebandarudaraan yang belum di ajar sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan tempat *On the Job Training* (OJT) yang berada dalam bidang yang sama ini dapat memberikan pengalaman yang nyata bagi pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tersebut. Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini diharapkan taruna dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja dan diharapkan *On the Job Training* (OJT) ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik kerja dan diharapkan *On the Job Training* (OJT) ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT). 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 Tujuan Pelaksanaan On The Job Training (OJT)**

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 5 adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di linkup nasional dan internasional;

3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir;
5. Untuk melatih kerjasama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

### **1.3 Manfaat Pelaksanaan *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 kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT);
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT);
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

## BAB 2

### PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

#### 2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2. 1 Logo Maskapai Citilink (2024)

Citilink didirikan pada tahun 2001 oleh Garuda Indonesia sebagai maskapai berbiaya rendah. Awalnya, Citilink menggunakan lima pesawat Fokker 28 yang sebelumnya digunakan oleh Garuda Indonesia. Pada tahun 2004, Citilink telah melayani sepuluh destinasi dan mulai digantikan dengan Boeing 737-300. Namun, operasional Citilink sempat dihentikan sementara pada tahun 2008 untuk memperbaiki dan mempersiapkan konsep layanan terbaru. Operasionalnya kembali dimulai pada bulan September 2008.

Pada tahun 2011, Garuda Indonesia mengumumkan rencana spin-off Citilink, yang berarti Citilink akan menjadi entitas bisnis terpisah. Rencana ini melibatkan perombakan merek secara penuh, termasuk desain livery baru, situs web baru, dan desain interior kabin. Citilink juga membeli 25 pesawat Airbus A320 terbaru untuk memperluas operasionalnya. Pada tahun 2012, Citilink berhasil memperoleh Air Operator Certificate dan mulai berkembang menjadi maskapai penerbangan berbiaya rendah regional yang signifikan.

Saat ini, Citilink beroperasi dengan menggunakan 29 pesawat yang terdiri dari 22 pesawat Airbus A320 dan tujuh pesawat Boeing 737. Citilink juga memiliki slogan "Low Fares Everyday" yang menegaskan kualitas maskapai berbiaya rendahnya. Citilink terus meningkatkan mutu pelayanan dengan menjaga ketepatan waktu dan memudahkan sistem pembayaran melalui ATM bersama. Citilink juga memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan berbiaya murah.

## 2.2 Customer Service Citilink

Citilink memiliki kantor customer service yang berlokasi di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Makassar. Kantor ini bertugas sebagai pusat layanan pelanggan utama untuk menangani berbagai masalah dan keluhan penumpang. Fungsi utama kantor ini adalah untuk memberikan bantuan dan informasi yang cepat dan efektif kepada penumpang, serta memastikan bahwa mereka dapat menikmati perjalanan yang aman dan nyaman.

Tugas kantor customer service Citilink di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin meliputi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan dari penumpang. Mereka menggunakan program aplikasi dan tatap muka untuk berkomunikasi dengan penumpang dan menyelesaikan masalah yang timbul. Kantor ini juga bertanggung jawab untuk memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada penumpang, termasuk menyiapkan sarana dan fasilitas yang aman dan nyaman.

Selain itu, *customer service* bertugas melayani penumpang yang ingin membeli tiket secara *go-show*, *reschedule*, ataupun menanyakan seputar penerbangan yang tersedia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.



*Gambar 2. 2 Customer Service Citilink di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (2024)*

### **2.3 Check-in Counter Citilink**



*Gambar 2. 3 Check-in Counter Citilink di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (2024)*

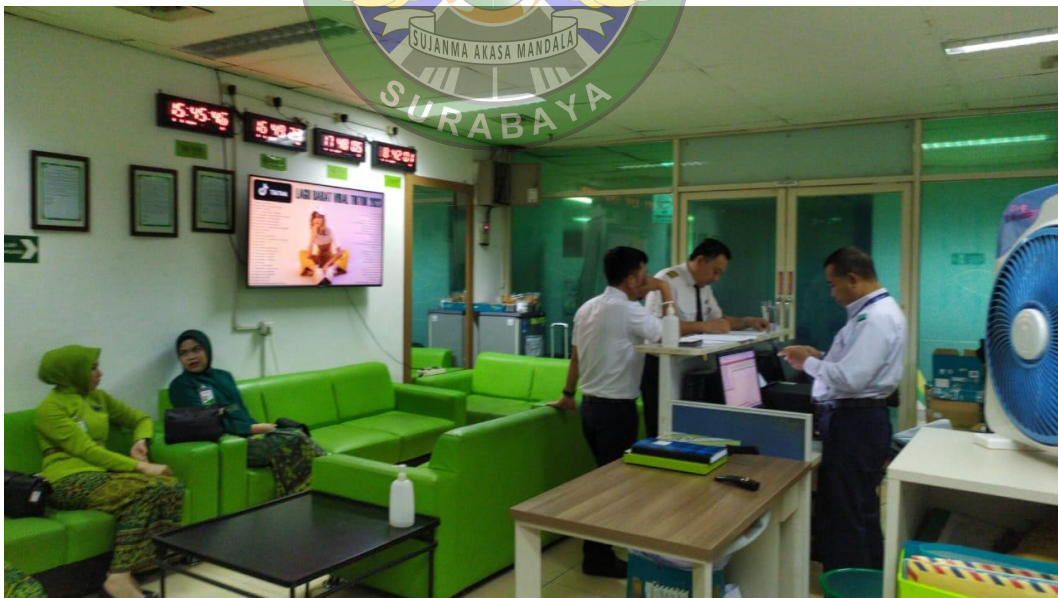
Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar melayani penerbangan berbagai maskapai. Maka dari itu, dalam pelaksanaan operasinya Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memfasilitasikan *Check-in Counter* untuk tiap maskapai penerbangan. Pada *Check-in Counter* terdapat beberapa kegiatan seperti *check-in* penumpang, menimbang berat bagasi,

serta pelaporan tiap penumpang jika memerlukan alat seperti *wheel chair* atau fasilitas penunjang lainnya.

Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, Citilink memiliki 3 *check-in counter* yang terletak pada nomor 14-16. Namun dalam pengoperasiannya, Citilink bekerja sama dengan Gapura Indonesia, jadi personil yang menangani penumpang di *check-in counter* merupakan personil dari Gapura tersebut. *Check-in counter* citilink beroperasi dua jam sebelum *Scheduled Time Departure* (STD) dan tutup tepat pada *Scheduled Time Departure* (STD).

Dalam pengupayaan mengurangi limbah kertas, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan Citilink bekerja sama dengan cara menyediakan *Self Check-in Boot* yang terletak didepan *Check-in Counter*. *Self Check-in Boot* ini dapat digunakan oleh maskapai lainnya. Dalam penerapannya, *Self Check-in Boot* dapat mengurangi durasi antri, dan mempercepat proses *check-in* tersebut.

#### 2.4 Operation and FLOPS Citilink



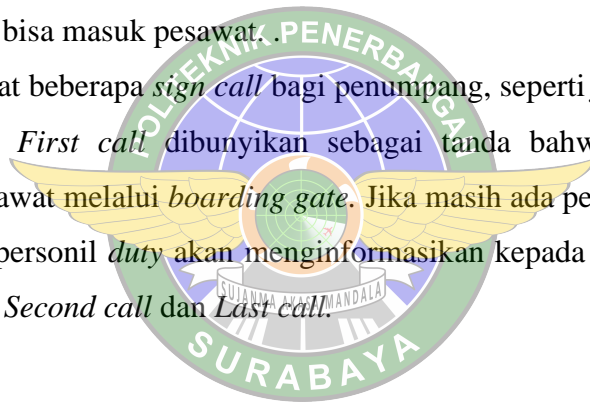
Gambar 2. 4 FLOPS CITILINK di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (2024)

*Operation* pada Maskapai Citilink meliputi persiapan-persiapan yang harus dilakukan sebelum melaksanakan suatu penerbangan. Persiapan tersebut

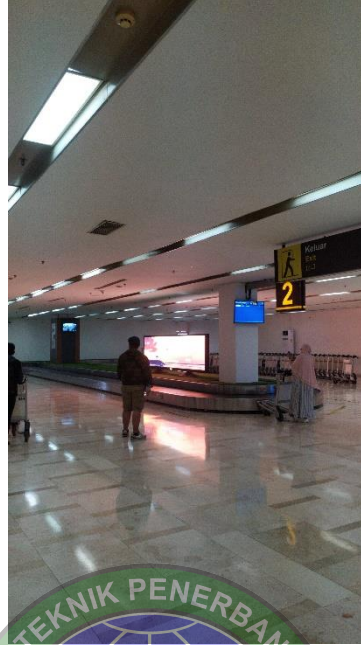
dimulai dari personil FOO yang menyiapkan dokumen penerbangan seperti METAR, NOTAM bandar udara terkait, dan informasi lainnya. Selain itu *crew* pesawat juga harus melakukan *quick check up* untuk memastikan kondisi tubuhnya dinyatakan layak atau tidak. Setelah itu, para *crew* melakukan *briefing* Bersama personil FOO yang sedang *duty* saat itu. Semua rangkaian kegiatan itu dilaksanakan pada ruangan yang disebut FLOPS.

Setelah semua persiapan dan *briefing* telah dilakukan, para *crew* Bersiap unruk masuk ke dalam pesawat melewati *boarding gate*. *Boarding gate* merupakan gerbang yang dilalui oleh *crew* dan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat. Namun sebelum itu, untuk penumpang akan di cek *boarding pass*nya untuk memastikan bahwa penumpang tersebut memasuki pesawat yang sesuai. Jika ada *special passanger*, maka personil yang *duty* akan membantu penumpang tersebut untuk bisa masuk pesawat.

Terdapat beberapa *sign call* bagi penumpang, seperti *first call*, *second call*, dan *last call*. *First call* dibunyikan sebagai tanda bahwa penumpang boleh memasuki pesawat melalui *boarding gate*. Jika masih ada penumpang yang belum masuk, maka personil *duty* akan menginformasikan kepada Unit Informasi untuk membunyikan *Second call* dan *Last call*.



## 2.5 *Lost and Found* Citilink



Gambar 2. 5 Ruang *Lost And Found*

Sumber : Olahan Peneliti (2024)

Ruangan *Lost and Found* terletak dekat *Baggage claim area*. Singkatnya, unit ini dibentuk sebagai ruang penyimpanan barang penumpang yang tertinggal di *conveyor belt* pada *baggage claim area*. Nantinya barang tersebut akan disimpan pada ruangan *lost and found* sampai pemilik asli dari barang tersebut mengambil datang.

Dalam proses pengambilan barang, penumpang harus menunjukkan bukti bahwa barang tersebut merupakan miliknya. Maka dari itu, fungsi dari *baggage tag* yang biasanya terdapat pada *boarding pass* jangan sampai hilang. Penumpang hanya perlu menunjukkan *baggage tag* tersebut untuk mengambil barang yang tertinggal di ruangan *lost and found*. Jika barang tersebut dalam tempo waktu yang lama tidak kunjung datang, maka pihak maskapai akan memaketkan barang tersebut ke alamat penumpang. Semua rangkaian kegiatan pengambilan barang di *lost and found* tidak dikenai biaya sepeserpun. Dalam hal ini, Citilink bekerja sama dengan Gapura.

## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Customer Service**

Citilink memiliki kantor *customer service* yang berlokasi di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Makassar. Kantor ini bertugas sebagai pusat layanan pelanggan utama untuk menangani berbagai masalah dan keluhan penumpang. Fungsi utama kantor ini adalah untuk memberikan bantuan dan informasi yang cepat dan efektif kepada penumpang, serta memastikan bahwa mereka dapat menikmati perjalanan yang aman dan nyaman

Tugas kantor *customer service* Citilink di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin meliputi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan dari penumpang. Mereka menggunakan program aplikasi dan media sosial seperti *Twitter, email, dan Facebook* untuk berkomunikasi dengan penumpang dan menyelesaikan masalah yang timbul. Kantor ini juga bertanggung jawab untuk memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada penumpang, termasuk menyiapkan sarana dan fasilitas yang aman dan nyaman.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik, Citilink memiliki standar prosedur yang jelas dan ketat. Mereka memiliki sertifikat ISO 9001:2015 yang menunjukkan komitmen mereka terhadap sistem manajemen mutu yang baik. Dengan demikian, Citilink dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin selalu sesuai dengan standar yang tinggi dan memenuhi harapan penumpang

#### **3.2 Check-in Counter**

*Check-in counter* adalah sebuah lokasi di bandara yang digunakan oleh maskapai penerbangan untuk proses *check-in* penumpang. *Counter* ini biasanya terdiri dari beberapa bagian, seperti *shared check-in counters, transfer counters, dan ticket counters*. Fungsi *check-in counter* meliputi penginputan data penumpang, pengiriman bagasi, dan pengantaran tiket penerbangan. *Check-in counter* juga biasanya dilengkapi dengan perangkat seperti *vacuum type logo dan*

*marking displays* untuk memudahkan *proses check-in*. Dengan demikian, *check-in counter* menjadi salah satu bagian penting dalam proses penerbangan yang memastikan penumpang dapat menikmati perjalanan yang aman dan nyaman.

*Check-in counter* juga digunakan untuk mengatur dan mengelola penumpang yang akan melakukan perjalanan. *Counter* ini biasanya terletak di area *check-in* bandar udara dan diatur oleh sistem manajemen *check-in counter* yang terintegrasi. Dengan menggunakan *check-in counter*, penumpang dapat dengan mudah melakukan proses *check-in* dan mengantisipasi masalah yang timbul selama perjalanan. *Check-in counter* juga membantu maskapai penerbangan dalam mengelola penumpang dan memastikan bahwa semua dokumen dan informasi penumpang sesuai dengan standar yang tinggi. Dengan demikian, *check-in counter* menjadi salah satu bagian penting dalam proses penerbangan yang memastikan penumpang dapat menikmati perjalanan yang aman dan nyaman.

*Check-in counter* juga digunakan untuk mengatur dan mengelola bagasi penumpang. *Counter* ini biasanya terletak di area bagasi bandara dan diatur oleh sistem manajemen *check-in counter* yang terintegrasi. Dengan menggunakan *check-in counter*, penumpang dapat dengan mudah melakukan proses *check-in* bagasi dan mengantisipasi masalah yang timbul selama perjalanan. *Check-in counter* juga membantu maskapai penerbangan dalam mengelola bagasi penumpang dan memastikan bahwa semua bagasi sesuai dengan standar yang tinggi. Dengan demikian, *check-in counter* menjadi salah satu bagian penting dalam proses penerbangan yang memastikan penumpang dapat menikmati perjalanan yang aman dan nyaman.

### **3.3 Operation dan FLOPS**

Operasi di bandara adalah proses yang kompleks yang melibatkan berbagai aktivitas, seperti pengaturan jadwal penerbangan, pengawasan keamanan, dan pengelolaan lalu lintas udara. Operasi bandara juga melibatkan penggunaan teknologi canggih, seperti sistem informasi penerbangan dan sistem pengawasan lalu lintas udara. Dengan demikian, operasi bandara memerlukan

koordinasi yang baik antara berbagai departemen dan agen untuk memastikan bahwa semua aktivitas berjalan dengan lancar dan aman. Operasi bandara juga memerlukan perencanaan yang matang untuk mengantisipasi masalah yang timbul dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Dengan demikian, operasi bandara menjadi salah satu bagian penting dalam memastikan keselamatan dan efisiensi penerbangan.

FLOPS (*Flight Operations Planning System*) adalah sebuah sistem yang digunakan untuk mengatur dan mengelola operasi penerbangan di bandara. FLOPS membantu maskapai penerbangan dalam mengatur jadwal penerbangan, mengawasi keamanan, dan mengelola lalu lintas udara. FLOPS juga membantu maskapai penerbangan dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti pesawat dan personil. Dengan menggunakan FLOPS, maskapai penerbangan dapat dengan mudah mengantisipasi masalah yang timbul dan mengoptimalkan operasionalnya. FLOPS juga membantu maskapai penerbangan dalam memastikan bahwa semua dokumen dan informasi sesuai dengan standar yang tinggi. Dengan demikian, FLOPS menjadi salah satu bagian penting dalam operasi bandara yang memastikan keselamatan dan efisiensi penerbangan.

FLOPS juga digunakan untuk mengatur dan mengelola bagasi penumpang. FLOPS membantu maskapai penerbangan dalam mengatur jadwal pengiriman bagasi, mengawasi keamanan, dan mengelola lalu lintas bagasi. FLOPS juga membantu maskapai penerbangan dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti pesawat dan personil. Dengan menggunakan FLOPS, maskapai penerbangan dapat dengan mudah mengantisipasi masalah yang timbul dan mengoptimalkan operasionalnya. FLOPS juga membantu maskapai penerbangan dalam memastikan bahwa semua dokumen dan informasi sesuai dengan standar yang tinggi. Dengan demikian, FLOPS menjadi salah satu bagian penting dalam operasi bandara yang memastikan keselamatan dan efisiensi penerbangan.

*Operation* berperan penting dalam menyiapkan pemberangkatan pesawat udara. Dalam hal ini, kegiatan penerbangan meliputi banyak hal, termasuk proses *boarding*nya penumpang atau masuknya penumpang menuju pesawat melalui *boarding gate*. Penumpang akan dipanggil melalui pengumuman dengan tiga

panggilan, yaitu *first call*, *second call*, dan *last call*. Penumpang boleh masuk ke pesawat ketika panggilan *first call* telah dikumandangkan dengan menyerahkan *boarding pass* serta Kartu Tanda Pengenal (KTP).



## BAB 4 PELAKSANAAN OJT

### 4.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT), penulis mendapatkan pengalaman kerja di tiga unit yang berbeda. Diantaranya PASASI, *Groundhandling*, FOO (*Flight Operation Officer*). *On the Job Training* (OJT) bertujuan agar taruna mendapatkan bayangan tentang dunia pekerjaan, terutama pada unit-unit tersebut.

### 4.2 Jadwal

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, penulis menerapkan jadwal *shift* kerja. Untuk unit kerjanya dibedakan berdasarkan hari kerja. Jadwal kerja telah ditetapkan dalam empat hari kerja dan empat hari libur. Maka dari itu, penulis membuat gambaran secara umum tentang jadwal *shift* kerja *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin sebagai berikut :

NAME		SCHEDULE OF MAY 2024																														
1	ANINDYA DWITA AZIZAH	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
2	ADITHYAN ANDHIC	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
3	SITI RAHMATA YUSRIYATI	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
4	YUSRIYATI MELINDA PUTRI	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
5	ISRAHANA HIKMAH PRATIWI	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
6	LATIF KURNIAWAN WIBISONO	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
7	RAJA UTAMA APRIYANA	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
8	BERKHAELI NURHATI AHMADA	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
9	TRITIQ ANISA/ ANA SULASTIKA	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
10	TRISA BUTU PANGRA	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100
11	TRISWANDI WIDHIANA	0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2300	2400	2500	2600	2700	2800	2900	3000	3100

Gambar 4. 1 Jadwal Dinas *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Bulan Mei (2024)

SCHEDULE OJT JUNI 2024																													
NO	NAMA	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	SIKSI	
1	AFRIAL BAYTA AZZARI	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
2	AJUTRI ALVARI	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
3	AYLA HANI YOHANITA	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
4	FADHA MELIZAKI PUTRI	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
5	HANANDA BERJANA PUTRI II	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
6	LAIN KUSUMA HENDRO	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
7	RIKA DWI APRILLIA	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
8	RIZKATUL HUSNITA HIRMANI	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
9	TARAL WISNI DWI SUWANTO	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
10	TIKA RATU MADILA	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
11	TRIPYAWANDI MANORITA	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)

Gambar 4. 2 Jadwal Dinas *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Bulan Juni (2024)

### 4.3 Permasalahan

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang dimulai pada tanggal 23 April 2024, penulis menemukan masalah di unit *Operation* dan FLOPS dimana masih didapatkannya personil bandara yang tidak berkepentingan memasuki Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*). Peneliti telah melakukan konsultasi bersama *supervisor On the Job Training* (OJT) bahwa hal tersebut sudah dijelaskan pada PM 33 Tahun 2015 Tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara.

Menurut Pasal 1 dijelaskan bahwa Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*) merupakan daerah-daerah tertentu di dalam bandar udara maupun di luar udara yang diidentifikasi sebagai daerah beresiko tinggi untuk digunakan kepentingan keamanan penerbangan, penyelenggara bandar udara, dan kepentingan penerbangan Dimana daerah tersebut dilakukan pengawasan dan untuk masuk dilakukan pemeriksaan keamanan. Dalam hal ini Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*) dimulai dari *Security Check Point* (SCP) Dimana perlu dilakukannya pemeriksaan badan dan barang bawaan. Namun dalam pelaksanaannya pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, masih ditemukan personil yang belum memiliki PAS Bandar Udara Area P (*Platform*). Hal ini sangat berbahaya jika disalahgunakan. Selain itu bisa mengakibatkan timbulnya *Accident* dan *Incident*. Hal ini masih lumrah terjadi

karena pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin masih aman dan terkendali. Tetapi seharusnya ini mulai dicegah sebelum semuanya terlambat.

Dari penjelasan tersebut, maka peneliti mencantumkan transkrip wawancara dengan 7 narasumber. Dari 7 narasumber tersebut dilaksanakan pada hari Jumat, 21 Juni 2024 pukul 08.52 – 09.10 WITA. Berikut penulis lampirkan transkrip wawancara dengan narasumber

Tabel 4. 1 Tabel Wawancara

N1 : Narasumber 1 N2 : Narasumber 2 N3 : Narasumber 3 N4 : Narasumber 4 N6 : Narasumber 6 N7 : Narasumber 7		
NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda melakukan <i>background screening</i> ketika proses pembuatan PAS bandar udara?	N1 : Iya, betul. Saya melakukan <i>background screening</i> ketika membuat PAS bandara N2 : Iya melakukan kak N3 : Iya kemarin sempat melakukan tes itu kak N4 : Betul kak N5 : Iya kak, saya kemarin mengikuti tes itu kak N6 : Betul kak, saya mengikuti tes itu kak N7 : Betul kak
2	Apa alasan anda berada di daerah keamanan terbatas ini?	N1 : Menghantarkan saudara kak. N2 : Menjemput penumpang yang memesan hotel transit kak N3 : Mengantarkan koper penumpang yang tertinggal di <i>counter check-in</i>

		<p>kak</p> <p><b>N4</b> : Penasaran dengan bentuk <i>apron</i> dan pemandangannya kak. Soalnya saya baru disini.</p> <p><b>N5</b> : Ikut mengantarkan atasan saya <i>flight</i> hari ini kak</p> <p><b>N6</b> : Mengantarkan <i>boarding pass</i> penumpang yang tertinggal kak</p> <p><b>N7</b> : Sedang mengambil dokumentasi kak</p>
3	Apakah anda tau arti dari tiap kode area yang ada di PAS bandara?	<p><b>N1</b> : Tau kak</p> <p><b>N2</b> : Beberapa mengetahui</p> <p><b>N3</b> : Belum begitu paham saya kak</p> <p><b>N4</b> : Wah belum begitu paham saya kak</p> <p><b>N5</b> : Hafal saya kak</p> <p><b>N6</b> : Betul kak</p> <p><b>N7</b> : Belum tau saya kak</p>
4	Apakah anda tau bahwa dalam memasuki daerah keamanan terbatas diatur pada PM 30 tahun 2015 bahwa diperlukan kode area tertentu?	<p><b>N1</b> : tau kak, bahwa tidak semua personil bandara tidak bisa sembarangan masuk ke suatu area.</p> <p><b>N2</b> : Nah itu belum paham saya kak</p> <p><b>N3</b> : Nah saya belum tau juga itu kak, soalnya selesai membuat PAS bandara saya langsung kerja kak.</p> <p><b>N4</b> : Betul kak, saya pernah dengar tentang peraturan tersebut</p> <p><b>N5</b> : Betul kak, saya sempat pernah dengar tentang Peraturan tersebut</p> <p><b>N6</b> : Belum tau saya kak</p>

		N7 : Belum tau juga kak.
5	Apakah anda mengetahui bahwa memasuki daerah keamanan terbatas khususnya <i>airside</i> harus ada kode area P?	<p>N1 : Tau kak</p> <p>N2 : Tau kak</p> <p>N3 : wah belum tau saya kak, saya kira sudah dapat PAS bandara bisa masuk kesana kemari kak</p> <p>N4 : Betul kak, saya mengetahui hal itu</p> <p>N5 : Betul kak, saya mengetahui hal itu</p> <p>N6 : Belum tau saya kak.</p> <p>N7 : wah belum tau saya kak, begitu saya dapat PAS saya langsung kerja kak kebetulan kerja</p>

Sumber : Olahan Peneliti (2024)

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Dari penjelasan transkrip wawancara diatas, dapat diambil Kesimpulan masih terdapatnya personil bandara yang belum paham dan belum tau tentang kebijakan yang berlaku tentang ketentuan masuknya personil ke daerah keamanan terbatas. Selain itu diketahui juga bahwa ada personil yang mengerti tentang ketentuan tersebut namun masih memasuki daerah keamanan terbatas itu dengan alasan melaksanakan pekerjaannya.

Dari Kesimpulan transkrip wawancara, penulis dapat merumuskan penyelesaian masalah dengan jangka pendek dan panjang.

##### 1. Jangka Pendek

Personil *Aviation Security* (AVSEC) harus lebih tegas dan sering-sering berpatroli, khususnya personil *Aviation Security* (AVSEC) maskapai. Selain itu personil *Aviation Security* (AVSEC) harus segera menegur jika ada personil bandara yang masuk di area yang tidak seharusnya sesuai dengan kode area yang terdaftar pada personil bandara tersebut.

## 2. Jangka Panjang

Menekankan lagi ketika melakukan *background screening* bahwa pembuat PAS bandara hanya diperbolehkan memasuki daerah sesuai dengan kode area yang didaftarkan. Selain itu, pihak otban terkait harus melakukan sosialisasi singkat tentang pemahaman kode area di PAS bandar udara tersebut. Tujuan dari sosialisasi ini agar para pemilik dari PAS bandara selalu ingat bahwa area yang dapat dijangkau daripada pemilik PAS bandara hanya yang tercetak dalam PAS bandara tersebut.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB 4**

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin adalah bandar udara yang memiliki kepadatan penumpang, kepadatan penerbangan serta arus penumpang umroh dan haji. Dengan demikian, sudah sepantasnya Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas, serta penunjang fasilitas yang sesuai dengan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. Dari permasalahan yang ada, selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di beberapa unit pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang bertugas sebagai personel maskapai sebagai pelaksana di sisi darat maupun sisi udara dan wilayah terminal, dapat disimpulkan bahwa masih kurang optimalnya penjagaan di daerah pintu keberangkatan, masih kurangnya pengawasan di wilayah sisi udara, masih kurang optimalnya pengawasan fasilitas yang ada di terminal

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

Melalui program *On The Job Training* (OJT) penulis dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki duniakerja serta mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT). *On The Job Training* (OJT) ini dilaksanakan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Kegiatan *On The Job Training* merupakan salah satu persyaratan untuk taruna / taruni memenuhi syarat untuk bisa menyelesaikan pendidikan di sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan tetapi tidak hanya sebagai persyaratan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir saja, Kegiatan *On The Job Training* (OJT) juga menjadi gambaran penting untuk para taruna taruni sebagai bekal menghadapi dunia kerja yang sebenarnya, setelah mengikuti OJT selama 3 bulan para taruna taruni memiliki ilmu baru yang bisa dikembangkan menjadi keterampilan dan para taruna taruni mampu membentuk etika bekerja yang baik dan benar, kami

mendapatkan kesempatan untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sudah kami miliki semenjak berada di Politeknik Penerbangan Surabaya dan kami bisa menerapkan ilmu tersebut kedalam dunia nyata

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Terhadap BAB 4**

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah bandar udara yang memiliki kepadatan penumpang, kepadatan penerbangan serta arus penumpang umroh dan haji. Dengan demikian, sudah sepantasnya Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas, serta penunjang fasilitas yang sesuai dengan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. Dari permasalahan yang ada, selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di beberapa unit pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang bertugas sebagai personel lapangan sebagai pengawas di sisi darat maupun sisi udara dan wilayah terminal, dapat disimpulkan bahwa masih kurang optimalnya penjagaan di daerah pintu keberangkatan, masih kurangnya pengawasan di wilayah sisi udara, masih kurang optimalnya pengawasan fasilitas yang ada di terminal

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

Berdasarkan pengalaman yang telah di dapat melalui *On The Job Training* (OJT), penulis memiliki saran-saran bagi semua pihak yang diharapkan dapat berguna agar kegiatan *On The Job Training* (OJT) dapat berjalan lebih baik dikemudian hari. Berikut saran-saran dikemukakan :

- a. Agar dapat selalu terjalin kedekatan hubungan kerja antara senior dan junior sehingga terciptanya koordinasi yang baik dalam bekerja.
- b. Tetap dapat mempertahankan kedisiplinan personil dalam menjalankan tugas sehari-hari
- c. Tetap menjaga komunikasi antara senior dengan junior dengan baik.
- d. Tetap menjaga kerjasama yang baik dalam bekerja

## DAFTAR PUSTAKA

KM 48 Tahun. 2019. *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Km 48 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Bandar Udara Sultan Hasanuddin Di Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan.*

PM 30 Tahun. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.*

Politeknik Penerbangan Surabaya. 2018. *Pedoman Penyusunan Laporan On the Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya.*

Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021. *Pedoman Pelaksanaan On the Job Training Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.*

Sumber internet:

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

<https://e-journal.uajy.ac.id/8950/4/3MTS02157.pdf>

<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8255/3/BAB%20II.pdf>



## LAMPIRAN

### Lampiran A. Dokumentasi Kegiatan

