

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA  
Tanggal 22 April – 22 Juli 2024**



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

**2024**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA  
Tanggal 22 April – 22 Juli 2024**



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

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

Oleh :

Andra Pramudya Putra Mahardika  
NIT. 30621027

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Supervisor OJT  
Ground Opr Training Manager



(ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.)  
NIP. 19650110 199103 1 004



(PEPPYAJI, S.Pd., M.M.)  
NIK. 300898

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

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

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang di inginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja terutama maskapai penerbangan serta 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. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menimba ilmu di Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT., selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya telah memberikan petunjuk dan arahan selama penyusunan Proyek Akhir ini
3. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T., selaku pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan kepada saya dengan baik, sabar, dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini.
4. Bapak Peppy Aji, S.Pd., M.M., selaku Supervisor selama kegiatan OJT berlangsung.

5. Bapak Rudi selaku Station Manager Citilink Cengkareng dan seluruh staff serta karyawan Station Citilink Cengkareng.
6. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah mendidik dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan.
7. Bapak Dadang Putut Subeni dan Ibu Ika Sunarniningsih selaku orang tua yang selalu mampu menjadi rumah untuk saya serta keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat tiada henti.
8. Nidiya Aria Dewi selaku pacar saya yang selalu memberikan semangat, support dan motivasi yang luar biasa.
9. Sahabat, kerabat, dan keluarga besar Taruna/i Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7 yang telah memberi semangat dan *advice* dalam menyelesaikan penyusunan laporan OJT ini.
10. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan laporan OJT ini.

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

Tangerang, 22 Juli 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Pelaksanaan OJT .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan OJT .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT.....	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> .....	5
2.1. Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia .....	5
2.2. Data Umum PT Citilink Indonesia .....	6
2.3. Highlight Perkembangan PT.Citilink Indonesia.....	7
2.4. Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia .....	9
2.5. Logo PT.Citilink Indonesia .....	10
2.6. Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	10
2.6.1 Daftar Anggota <i>Flight Operation Officer</i> (FOO).....	11
2.6.2 Struktur Organisasi Station CGK.....	11
BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	14
3.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	14
3.2 Jadwal Kegiatan .....	14
3.3 Unit Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	15
3.3.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO) .....	15
3.3.2 <i>Station Quality Control</i> (SQC Service) .....	15
3.3.3 Pasasi/Passenger Service Assistance (PSA).....	16
3.4 Permasalahan.....	16
3.5 Penyelesaian Masalah.....	17
BAB IV PENUTUP .....	18
4.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan.....	18
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan .....	18

4.1.2	Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT.....	18
4.2	Saran.....	19
DAFTAR PUSTAKA.....		20
LAMPIRAN.....		21



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pesawat Citilink Indonesia.....	5
Gambar 2. 2 Logo Citilink Indonesia.....	10
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	10
Gambar 2. 4 Hasil Sweeping Bagasi.....	17



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia.....	6
Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan Citilink Indonesia.....	8
Tabel 2. 3 Anggota FOO Citilink CGK.....	11
Tabel 2. 4 Struktur Organisasi Station CGK.....	11
Tabel 2. 5 Daftar Anggota Admin .....	11
Tabel 2. 6 Struktur Organisasi SQC.....	11
Tabel 2. 7 Struktur Organisasi PSA .....	13



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Pelaksanaan 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 kaitannya 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 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 OJT. Dalam memenuhi kewajiban tersebut, praktek melaksanakan OJT di Bandar Udara Soekarno Hatta pada setiap unit kerja PT. Citilink Indonesia. 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 OJT yang berada dalam bidang yang sama ini dapat memberikan pengalaman yang nyata bagi pelaksanaan OJT tersebut. Melalui kegiatan OJT ini daharapkan taruna dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum mamasuki dunia kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Suarabaya dengan perusahaan tempat taruna melaksanakan 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. Dasar Pelaksanaan OJT**

Dasar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut (Politeknik Penerbangan Surabaya, 2018) :

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 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:

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional
3. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
5. 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:

- a. 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*.
- b. 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

- c. 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
- d. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar
- e. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing- masing.

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)

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

## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING***

#### **2.1. Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia**



Gambar 2. 1 Pesawat Citilink Indonesia

PT.Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata (Pt et al., 2021).

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA. flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda

Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah (Azmarani, 2016).

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan TripAdvisor Traveler's Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya (Jurnal et al., 2022).

## 2.2. Data Umum PT Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT.Citilink Indonesia
Didirikan	Tahun 2001
Dasar Hukum Pendirian	PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari MenkhumhamNo. AHU-

	<p>14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").</p> <p>Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".</p>
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat.
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian.

### 2.3. Highlight Perkembangan PT.Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwidth yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda

ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murahterkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersialberjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Tabel 2. 2 *Highlight* Perkembangan Citilink Indonesia

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP <i>Delay Management</i> .
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.

2018	<p>Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor.</p> <p>Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia.</p> <p>Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.</p>
2019	<p>Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia.</p> <p>Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX.</p> <p>Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat <i>propeller</i> ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.</p>
2020	<p>Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi.</p> <p>Citilink mengoperasikan pesawat kargo (<i>freighter</i>).</p> <p>Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020.</p>

#### 2.4. Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia

- Visi : Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.
- Misi : Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan keandalanyang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia.

## 2.5. Logo PT.Citilink Indonesia

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.

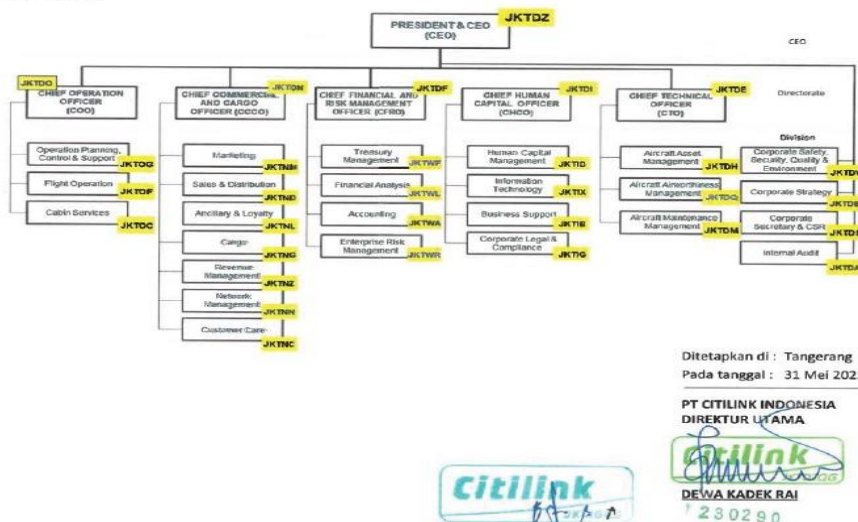


Gambar 2. 2 Logo Citilink Indonesia

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

## 2.6. Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Lampiran 2 Surat Keputusan  
 Nomor : CITILINK/JKTDZQG/SK-50013/0523  
 Tanggal : 31 Mei 2023



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

### 2.6.1 Daftar Anggota *Flight Operation Officer (FOO)*

Tabel 2. 3 Anggota FOO Citilink CGK

No	Nama
1.	Abimanyu Anshor
2.	Ega Dwi Prabowo
3.	Achmad Faisal Fiali
4.	Irfan Romad Hano
5.	Jadon Pieter Elia T
6.	Anisa Retnowati
7.	Kevin Novario Prakoso
8.	Jery Aditya
9.	Jekson Blasius B
10.	Dwi Rozy Aminjaya
11.	Yusuf Maulana
12.	Ahmad Aprianto Kusumo
13.	Septianda Seza
14.	M Al Ghazali

### 2.6.2 Struktur Organisasi Station CGK

Tabel 2. 4 Struktur Organisasi Station CGK

No	Nama	Jabatan
1.	Rudi	Station Manager CGK
2.	Yoel Fredrik M.	Manager Operation
3.	Bachtiyar Setyawan	Manager Service 1
4.	Teuku Muntashir	Manager Service 2

Tabel 2. 5 Daftar Anggota Admin

No	Nama	Jabatan
1.	Rissa Indrianty	Admin
2.	Trina Komala	Admin

Tabel 2. 6 Struktur Organisasi SQC

No	Nama	Jabatan
1.	Setiyawati H. (PIC)	Assman

2.	Mida Rianita	Assman
3.	Edna Santika Damayanti	SQC Service
4.	Fakhri Al Akhyar	SQC Service
5.	Sartika S Simarmata	SQC Service
6.	Fuad Agestian	SQC Service
7.	Rachma Diyanti	SQC Service
8.	Muh. Ridwan Naba	SQC Service
9.	Antonius Victor	SQC Service
10.	Andi Gunawan (PIC)	Assman
11.	Firman Haseng	SQC Service
12.	Elfanito K.B	SQC Service
13.	Gia Yetri	SQC Service
14.	Vattin Rhama Dhania	SQC Service
15.	Christian Renaldi	SQC Service
16.	Muhammad Daffa Tabah S. P.	SQC Service
17.	Hari Poniman (PIC)	Assman
18.	Rikza Putra	Assman
19.	Renzy Dorisna Yenti	SQC Service
20.	Tetty Maiya	SQC Service
21.	Devita Sari	SQC Service
22.	Heri Kurniawan	SQC Service
23.	Aji Pratomo	SQC Service
24.	Sugianto Putra Chndra	SQC Service
25.	Aditya Nur Rachman	SQC Service
26.	Yoga Andoko Ariandy (PIC)	Assman
27.	Anreas Ben Sebastian	SQC Service
28.	Romy Andriyawan	SQC Service
29.	Moh. Tauhid M.L	SQC Service
30.	Siti Rabiatul Adawiah	SQC Service
31.	Indah Permata .S	SQC Service
32.	Moch F. Ikhsan	SQC Service
33.	Rio Hadi Saputra	SQC Service
34.	M Alfayed Arjum	SQC Service
35.	Afrimaldi (PIC)	Assman
36.	Sepriza	Assman
37.	Christoffereus Jeremy	SQC Service
38.	Febby Mayola	SQC Service
39.	Rizki Tri Septian	SQC Service
40.	Fachrival Arifin	SQC Service

41.	Medi Alansyah	SQC Service
42.	Nurfadillah	SQC Service
43.	Hana Hijrahni	SQC Service

Tabel 2. 7 Struktur Organisasi PSA

No	Nama	Jabatan
1.	Mey Rahayu	PSA Leader
2.	Mike Faula Ningrum	PSA
3.	Khaelani Nur A	PSA
4.	Lestari Ayu Ningsih	PSA
5.	Puput Nurhidayah	PSA
6.	Retno Trias	PSA Leader
7.	Raissa Milaini	PSA
8.	Anissa Triginawati	PSA
9.	Ega	PSA
10.	Ariestha Putri Berliana	PSA
11.	Olivia Yit Binsacitra	PSA Leader
12.	Yuninda Zahra A	PSA
13.	Sherilla Dara Jelita	PSA
14.	Aidilla Regina Putri	PSA
15.	Syahrani Dewi Safitri	PSA
16.	Henny Anggraini	PSA Leader
17.	Mirna Selvi	PSA
18.	Melia Sari Anggarini	PSA
19.	Dhea Bellyna	PSA
20.	Sri Pujiastuti	PSA
21.	Vika Amalia Jesriani	PSA Leader
22.	Nesa Natasya Oktapiani	PSA
23.	Indah Sri . M	PSA
24.	Amilia Oktavianti	PSA
25.	Nikita Sevi N	PSA

## BAB III

### PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Berikut wilayah kerja yang meliputi :

- a. *Flight Operation Officer (FOO)*
- b. SQC Service
- c. Pasasi

#### 3.2 Jadwal Kegiatan

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan selama tiga bulan dimulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai dengan *shift* yang telah disetujui oleh pihak PT Citilink Indonesia. Jadwal Shift yang sudah dibuat adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT

No.	Tanggal Pelaksanaan OJT	Kegiatan OJT
1.	18 April 2024 – 15 Mei 2024	<i>Flight Operation (FLOPS)</i>
2.	16 Mei 2024 – 10 Juli 2024	<i>SQC Service &amp; Pasasi (PSA)</i>

Tabel 3. 2 Jadwal Pelaksanaan OJT per Unit

No.	Waktu Pelaksanaan OJT	Kegiatan OJT
1.	Pagi = 07.00 – 15.00 WIB	<i>Flight Operation Officer (FOO)</i>
	Siang = 15.00 – 22.00 WIB	
	Malam = 22.00 – 07.00 WIB	

2.	Pagi = 07.00 – 14.00 WIB	<i>Station Quality Control</i>  ( <i>SQC Service</i> )
	Siang = 14.00 – 22.00 WIB	
	Malam = 22.00 – 07.00 WIB	
3.	Pagi = 07.00 – 14.00 WIB	Pasasi (PSA)
	Siang = 14.00 – 22.00 WIB	
	Malam = 22.00 – 07.00 WIB	

### 3.3 Unit Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

#### 3.3.1 *Flight Operation Officer* (FOO)

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien (Laksono et al., 2021).

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.).

#### 3.3.2 *Station Quality Control* (SQC Service)

*Station Quality Control* (SQC Service) adalah suatu pekerjaan yang terdiri dari personel maskapi yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan monitor dan kontrol terhadap pergerakan pesawat, penumpang, dan bongkar muat barang di suatu bandar udara. Fungsi *Station Quality Control* (SQC Service) adalah sebagai berikut :

- a. Memonitor pergerakan pesawat udara dengan tujuan untuk menghindarkan adanya *delay* sehingga terciptanya *on time performance*.
- b. Memonitor pergerakan penumpang saat proses *boarding* dan *transit*

untuk memastikan perjalanan penumpang berjalan lancar.

- c. Memonitor proses bongkar muat barang guna memastikan bagasi dan kargo penumpang sampai ke tujuan dengan aman dan selamat.

### 3.3.3 Pasasi/Passenger Service Assistance (PSA)

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam compartement pesawat (*Loading Bagasi*). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai.

Jika penumpang memiliki barang bawaan berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk diperiksa apakah boleh 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*).

Ada juga Sistem *Check In* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah *Self Check In*. *Self Check In* merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat *online*, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik.

## 3.4 Permasalahan

Dalam suatu penerbangan jika penumpang memiliki barang bawaan

baik bagasi tercatat yang masuk ke dalam *compartement* maupun bagasi kabin wajib melapor kepada petugas drop bagasi hal ini guna menghindari barang bawaan berlebih yang akan mengganggu operasional penerbangan dan tentunya membahayakan keselamatan penerbangan, akan tetapi pada prakteknya masih ditemukan penumpang yang tidak melaporkan barang bawaan tersebut kepada petugas, hal ini dikarenakan jika penumpang membawa bagasi tercatat berlebih maka penumpang dikenakan *charge* yang dihitung per kilogram hal ini dirasa lebih mahal bagi penumpang jika dibandingkan kena *charge* saat masuk di *gate*, dengan tindakan penumpang tersebut maka akan berdampak terhadap bertambahnya waktu bagi petugas saat proses *boarding* dikarenakan petugas harus melakukan *sweeping* bagasi dan memasukkan bagasi kembali ke dalam *compartement* dimana hal tersebut dapat menyebabkan *delay* atau keterlambatan keberangkatan.



Gambar 2. 4 Hasil Sweeping Bagasi

### 3.5 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan yang ditemukan penulis tersebut maka dapat diatasi dengan peningkatan pengawasan dan *profiling* saat penumpang melewati *check in counter* dan proses drop bagasi, hal ini dilakukan untuk menghindari penumpang membawa bagasi berlebih saat menuju *gate* yang dapat berdampak pada keterlambatan penerbangan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan**

##### **4.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan**

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 4. 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 bahwa perlu ditingkatkan pengawasan dan *profiling* saat penumpang berada di *check in counter* dan drop bagasi guna kelancaran saat proses *boarding*.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT Citilink Indonesia untuk kelancaran saat proses *boarding* sehingga menunjang ketepatan waktu keberangkatan (*on time performance*). Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan OJT ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

##### **4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT**

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

*On the Job Training* merupakan 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.

Penulis sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan OJT ini. Personel di PT Citilink Indonesia sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan 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 pelaksanaan OJT. Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari seluk beluk tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

#### **4.2 Saran**

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/i dibekali dengan ilmu yang didapat di masa pendidikan di kelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan OJT selanjutnya antara lain :

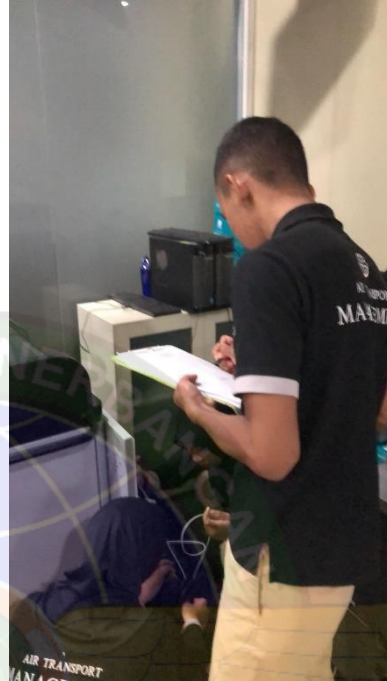
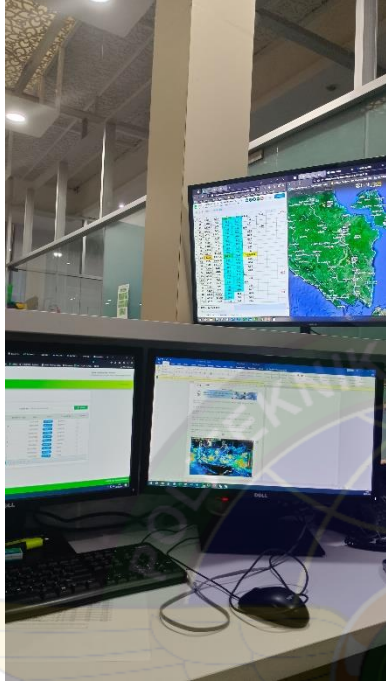
1. Taruna harus lebih aktif dalam proses pembelajaran di lapangan agar ilmu yang didapat di kampus dapat diaplikasikan di lingkungan kerja OJT.
2. Taruna harus menjaga sikap serta disiplin waktu tiap individu.
3. Mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dalam bekerja.
4. Waktu pelaksanaan OJT disesuaikan lagi karena menurut penulis terlalu dekat dengan jadwal sidang tugas akhir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azmarani, A. (2016). Kebijakan dan Manajemen Publik Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif Di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(4), 1–6.
- Jurnal, H., Albana, F., Melinda Firdausy, D., & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S. (2022). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis Pengaruh Kinerja Penanganan Dan Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Citilink Rute Malang-Jakarta*. 2(3), 310–319.
- Laksono, S. A., Kusumayati, L. D., & ... (2021). ... Antara Air Traffic Service Reporting Office Dengan Operator Penerbangan Terhadap Penanganan Pelayanan Air Traffic Service .... *Nasional Inovasi* .... <https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/1039>
- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2018). *Pedoman Penyusunan Laporan On the Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya*. 1–22.
- Pt, K. P., Indonesia, C., Building, P. T., & Tim, P. (2021). *Kunjungan Perusahaan PT. Citilink Indonesia : Peran Team Building terhadap Manajemen dan Pengembangan Tim*. 6020210063.

## LAMPIRAN

### 1. Kegiatan di ruangan FLOPS



### 2. Kegiatan *Station Quality Control*



### 3. Kegiatan *Passenger Service Assistance* (PSA)



#### 4. Form Penilaian OJT



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

#### FORMULIR NILAI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : ANDRA PRAMUDYA PUTRA MAHARDIKA  
NIT : 30621027  
Jurusan : MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
Kampus : POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
Periode PKL : 22 APRIL 2024 - 22 JULI 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1.	Kemampuan Kerja	15%	88	13,2
2.	Disiplin	15%	90	13,5
3.	Inisiatif	10%	88	8,8
4.	Tanggungjawab	15%	90	13,5
5.	Kerjasama	15%	90	13,5
6.	Kerajinan	15%	88	13,2
7.	Sikap	15%	90	13,5
<b>JUMLAH</b>				89,2

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

Mengetahui,  
Ground Opr Training Manager

*Citilink*

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