

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



Disusun Oleh:

DERYLLA MUTIARA FRISKA
NIT. 30621028

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

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



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

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Disusun Oleh:

DERYLLA MUTIARA FRISKA
NIT. 30621028

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

Manager Service


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


RICKO PRIMA KUSUMA
NIK. 3302779901

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA


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) PT. Citilink Indonesia ini dengan baik.

Penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

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. Tuhan Yang Maha Esa; b
2. Kedua orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik sesuai dengan waktu yang ditentukan;
3. Bapak Ir. Agus Pramuka, M.M., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Rico, selaku *Manager Service* PT. Citilink Indonesia;
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan selaku pembimbing OJT;
6. Segenap staff dan senior PT. Citilink Indonesia;
7. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) yang telah mendukung dan berbagi pengetahuan, dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu;

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 penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Balikpapan, 06 Juni 2024

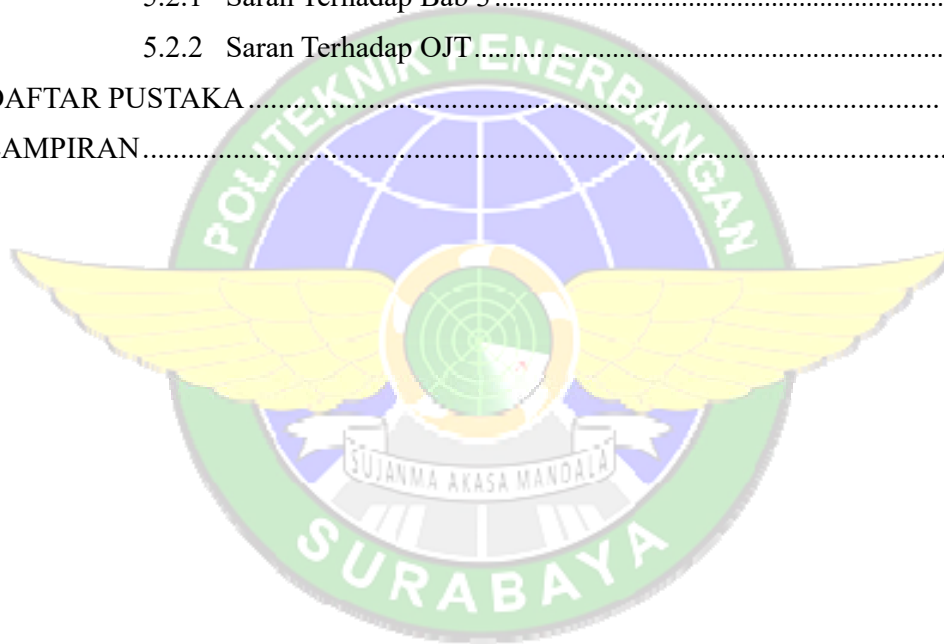
Derylla Mutiara Friska



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Maksud Pelaksanaan OJT.....	2
1.3.2 Tujuan Pelaksanaan OJT.....	2
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan OJT	3
BAB 2 PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING	4
2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Sepinggan.....	4
2.2 Sejarah Singkat Maskapai Citilink.....	5
2.3 Data Umum	7
2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	7
2.2.2 Visi Misi Perusahaan.....	7
2.2.3 Profil Perusahaan.....	7
2.2.3 Arti Logo dan Warna	8
2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink	9
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
BAB 3 HASIL PELAKSANAAN OJT	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	11
3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT.....	11
3.3 Unit Pelaksanaan OJT	12
3.3.1 PASASI atau Ground Handling.....	12
3.3.2 Flight Operation (FLOPS)	18

3.3.3 PT. Gapura Angkasa.....	19
BAB 4 PEMBAHASAN.....	20
4.1 Permasalahan yang Ditemukan Selama OJT	20
4.2 Penyelesaian Masalah	22
BAB 5 PENUTUP	24
5.1 Kesimpulan.....	24
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3	24
5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT	25
5.2 Saran.....	25
5.2.1 Saran Terhadap Bab 3	25
5.2.2 Saran Terhadap OJT	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	vi



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Citilink Balikpapan	10
Gambar 3.1 Kegiatan di Check-in Counter.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 Kegiatan di Area Boarding Gate	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3 Kegiatan di Area Lost and Found.....	15
Gambar 3.4 <i>Input</i> Pembukuan Data Harian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.5 Kegiatan di Area Flop	Error! Bookmark not defined.

No table of figures entries found.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	7
Tabel 2.2 Profil Perusahaan.....	7
Tabel 2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2021	9
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan OJT	12



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Memasuki zaman dimana persaingan diberbagai bidang kehidupan manusia semakin besar, salah satunya yaitu dibidang penerbangan. Harus mempersiapkan diri sebaik mungkin agar dapat meraih tingkat kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu program perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) Program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara merupakan suatu praktek kerja di lapangan sebagai penerapan dari ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya baik teori maupun praktek.

Lokasi *On the Job Training* (OJT) telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) ini, pada dasarnya taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah diserap selama menjalani kemudian dipraktekkan dengan situasi yang ada di lapangan. Selain itu diharapkan dapat menjadi insan perhubungan yang cerdas, gesit, tanggap dan beriman.

On the Job Training (OJT) dilaksanakan di PT Citilink Indonesia selama kurang lebih tiga bulan yaitu periode 11 Mei 2024 dan berakhir hingga 11 Juli 2024.

1.2 Dasar Pelaksanaan On The Job Training

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 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

Adapun maksud dan tujuan Pelaksanaan On The Job Training adalah sebagai berikut :

1.2.1 Maksud Pelaksanaan On The Job Training

Maksud pelaksanaan On The Job Training (OJT) yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan lulus Diploma III Manajemen Transportasi Udara.

1.2.2 Tujuan Pelaksanaan On The Job Training

Tujuan utama pelaksanaan On the Job Training (OJT) adalah agar taruna dapat memperoleh pengalaman kerja yang sebenarnya di lokasi OJT sesuai dengan kompetensinya dalam Manajemen Transportasi Udara (MTU), dengan beberapa keterampilan sebagai berikut:

- a. Membangun lulusan yang berstandar nasional dan internasional

- b. Membangun lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi dilingkup nasional dan internasional
- c. Melatih budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
- d. Melatih kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (laporan OJT dan tugas akhir).

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

Tempat dan pelaksanaan On The Job Training (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan dan dilaksanakan dalam waktu 3 bulan. Dimulai dari Tanggal 22 April 2024 – 22 Juli 2024.



BAB 2

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Sepinggán

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán (bahasa Inggris: Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán *International Airport*) (IATA: BPN, ICAO: WALL), sebelumnya bernama Bandar Udara Sepinggán, Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán adalah 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.

Pada Juni 2013, PT Angkasa Pura I (Persero) menyiapkan Rp 1,8 triliun untuk pengembangan bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang. Pengembangan ini adalah salah satu proyek MP3EI (Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia) dan terbagi menjadi tiga tahap: peningkatan daya tampung terminal, perpanjangan landasan pacu dari 2,500 m menjadi 3,250 m 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.

Bandar udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang bekerja sama dengan berbagai maskapai seperti Citilink, Air Asia, Batik Air, Garuda Indonesia, Lion Air, Pelita Air, Scoot, Super Air Jet, dan Wings Air.

2.2 Sejarah Singkat Maskapai Citilink

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

PT Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur dengan pengesahan 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). Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/ NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV”, dan *call sign* “Supergreen”. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, PT Citilink Indonesia tampil sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah atau biasa disebut *Low Cost Carrier* yang melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

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.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Pegawai	2/041 Pegawai per 2021
Jumlah Armada	67 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.3.2 Visi Misi Perusahaan

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 Profil Perusahaan

Tabel 2.2 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	Ciliticon Building Lntai 16 Jl. Jendral S Parman Kav 72 Slipi, Jakarta Barat

Telepon	08041080808
Website	www. Citilink.co.id
Facebook	Citilink Indonesia
Twitter	@Citilink

2.3.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2.1 Logo Citilink

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. 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 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 10 Juli 2022 tercatat sebanyak 66 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

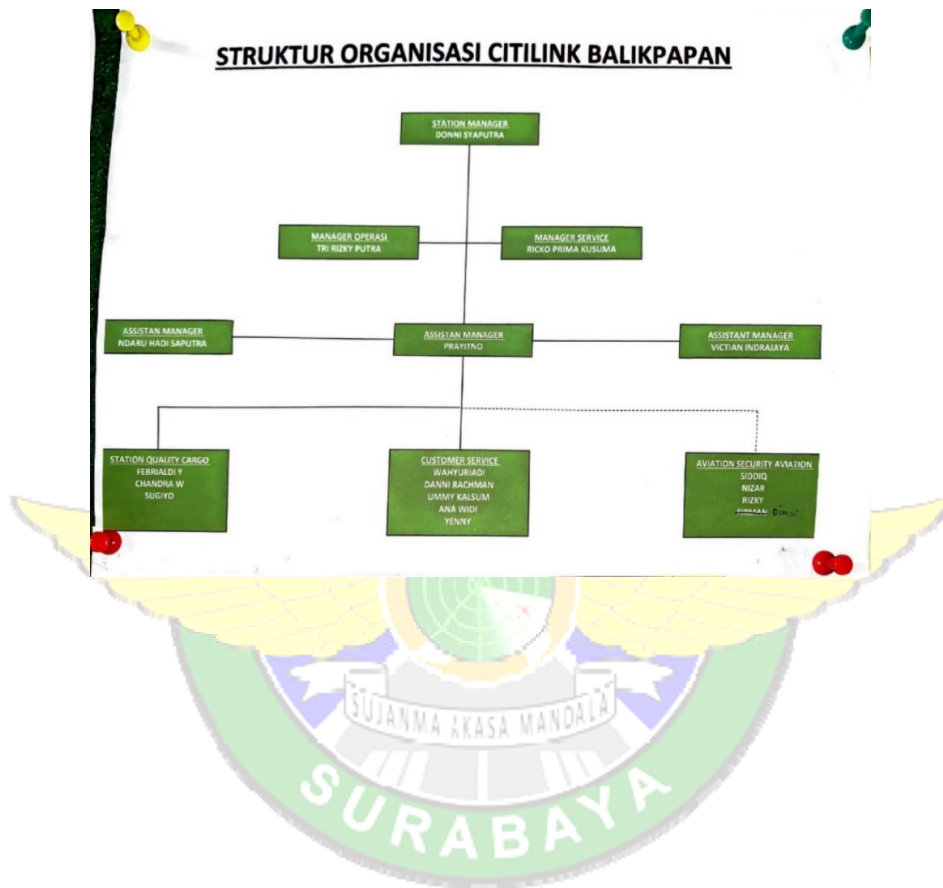
Tabel 2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2021

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320	39 unit
Airbus A320 Neo	10 unit
Airbus A330	2 unit
ATR 72-600	7 unit
Boeing B737-500	8 unit
Total	66 unit

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan memiliki struktur organisasi perusahaan sebagai berikut:

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Citilink Balikpapan



BAB III

HASIL PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training*

Ruang lingkup pelaksanaan *On The Job Training* yang diikuti oleh penulis dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII B dilaksanakan kurang lebih selama 3 bulan dimulai pada tanggal 11 Mei 2024 sampai dengan 11 Juli 2024. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna meliputi:

- a. PASASI atau *Ground Handling* meliputi *check in counter, boarding time, lost and found, dan customer service*.
- b. *Flight Operation Officer* (FOO).

3.2 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training*

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama satu bulan terhitung mulai tanggal 11 Mei 2024 sampai dengan 11 Jul 2024 di PT. Citilink Indonesia Cabang Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*.

Jadwal OJT taruna dibagi menjadi 2 shift. Adapun jam masuk shift sebagai berikut:

1. Pagi : 06.00 – 13.00
2. Siang : 13.00 – 19.00

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan OJT

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

KETERANGAN	P 06.00 - 13.00 S 13.00 - 19.00 OFF DAY OFF K EVALUASI BUKIN	UNIT	GATE ARRIVAL ECC IN COURT	PREPARED BY	ACKNOWLEDGE
GROUP	ARDI DINA FARACH ALI RUSMAN BERYLIA MABILA ANGGELA KEZIA RIVAL FASCAL			RICKO PRIMA BPN MMSG	OMNI SYARUTE BPN KKGK

3.3 Unit Pelaksanaan *On The Job Training*

3.3.1 PASASI atau *Ground Handling*

Staff pasasi atau yang biasa disebut sebagai *ground handling* 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 :

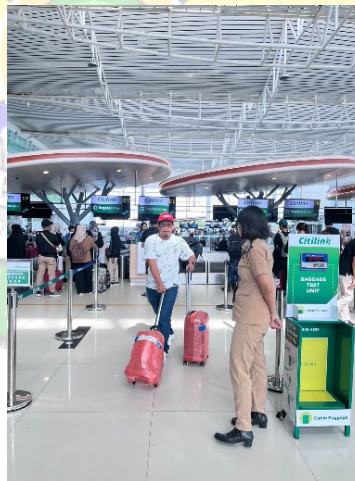
1. *Check in Counter*

Di bagian ini, kita 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, dan sebagainya) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan atau dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20Kg untuk pesawat Boeing dan 10kg untuk Pesawat ATR.

Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free baggage*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai. Dan untuk tas yang hendak dibawa

menuju kabin harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan. 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*).

Bagi penumpang yang belum melakukan *check in*, untuk mempermudah penumpang, kita akan mengarahkan penumpang untuk melakukan *check in online* di *website check in citilink* atau melalui aplikasi *betterfly citilink*. Setelah melakukan *check in online* penumpang dapat mencetak *boarding pass* di mesin *self check in* yang disediakan oleh bandara. Bagi penumpang yang melakukan *check in Online Citilink* dengan bagasi dapat langsung meletakkan bagasi di *counter khusus baggage drop* yang tersedia.



Gambar 3.1 Kegiatan di *Check-in Counter*

2. *Boarding Gate*

Dalam *boarding gate* kita bertugas membantu petugas pasasi untuk 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 dimasukkan ke dalam sistem 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.



Gambar 3.2 Kegiatan di Area Boarding Gate

3. *Lost and Found*

Lost and found merupakan sebuah sub unit dari *Pasenger and Baggage Handling* yang berada di *Arrival Station* yang bertanggung jawab atas penanganan penumpang dan bagasi. Apabila penumpang mendapati permasalahan pada bagasinya, maka penumpang berhak melaporkan kejadian ini kepada petugas unit *lost and found*. Dalam melakukan penanganan bagasi

penumpang diperlukan ketelitian dan kesabaran dalam menghadapi berbagai sifat dari para penumpang itu sendiri. Menurut Susilowati (2021) *lost and found* merupakan tempat dimana penumpang dapat melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaannya. Pada unit *lost and found* dapat dipelajari bagaimana cara mengatasi atau menangani bagasi penumpang yang baru turun dari pesawat.

Unit *lost and found* bertugas dalam pengecekan bagasi penumpang dengan cara mencocokkan nomor bagasi yang tertera pada label bagasi masing-masing penumpang. Selain itu juga bertanggung jawab untuk mengurus segala bentuk kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang. Apabila ditemui permasalahan pada bagasi penumpang, unit *lost and found* akan memberikan prosedur khusus kepada penumpang, yaitu sebagai berikut :

- a. Penumpang diarahkan untuk datang ke *lost and found* dan melaporkan permasalahannya
- b. Penumpang diwajibkan untuk mengisi PIR (*Property Irregularity Report*)
- c. Apabila penumpang sudah mengisi dokumen dengan lengkap selanjutnya diarahkan untuk menunggu karena pihak *airline* akan memulai proses pencarian. Apabila bagasi ditemukan selanjutnya akan dikirim ke alamat penumpang dengan biaya kirim ditanggung pihak *airline*.



Gambar 3.3 Kegiatan di *Lost and Found*

Di dalam lost and foundn barang bawaan yang dibawa penumpang dalam perjalanan memiliki berbagai macam jenis dan karakteristik yang berbeda diantaranya yaitu :

a) *Checked Baggage* (Bagasi Tercatat)

Checked Baggage merupakan barang bawaan penumpang yang terdaftar dan termuat dalam compartment pesawat. *Check baggage* juga biasa disebut dengan bagasi tercatat. Barang bawaan yang termasuk *checked baggage* sebelumnya harus ditimbang terlebih dahulu untuk mengetahui berat barang bawaan, selanjutnya bagasi tersebut akan didata dan diberi label khusus sebagai tanda terima pada saat proses *check-in* berlangsung. Label yang dipasang pada bagasi tercatat berguna sebagai bukti tanda kepemilikan sehingga jika terjadi kehilangan dapat segera ditangani dan juga memudahkan proses pelacakan atau pencairan.

b) *Unchecked Baggage* (Bagasi Tidak Tercatat)

Unchecked Baggage merupakan barang bawaan yang dibawa penumpang dalam perjalanan dan tidak perlu melalui proses pendataan saat *check-in*. barang bawaan yang termasuk dalam *unchecked baggage* dapat di bawa ke dalam kabin pesawat dan harus dalam pengawasan masing-masing pemiliknya. Maskapai penerbangan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan atau kerusakan barang bawaan yang dibawa ke dalam kabin pesawat. Barang-barang yang termasuk *unchecked baggage* adalah barang yang beratnya tidak melebihi 7 kg. Berdasarkan ketentuan oleh IATA, barang yang dapat dibawa ke kabin pesawat yaitu barang yang mudah pecah dan barang berharga

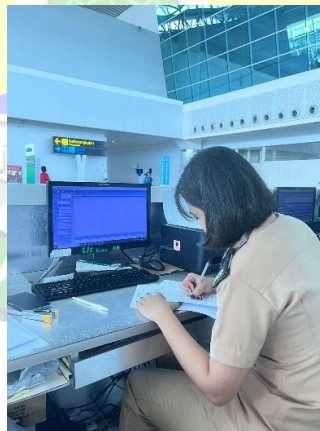
c) *Unaccompanied Baggage*

Merupakan barang bawaan milik penumpang yang didaftarkan sebagai barang kargo. Jenis bagasi ini biasanya diangkut pada waktu yang berbeda dengan pemiliknya.

4. *Customer Service (CS)*

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

Customer service juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu kita juga bisa memesan tiket penerbangan pada *customer service*. Selama melakukan kegiatan OJT di unit CS, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat *gate* apabila ada penumpang yang bertanya, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan.



Gambar 3.4 *Input* Pembukuan Data Harian

3.3.2 *Flight Operation (FLOPS)*

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.

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat. Pembriefingan yang dilakukan FOO kepada pilot sebelum terbang biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOPS. Dalam melaksanakan *On the job Training* (OJT), kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan Laporan Keadaan cuaca (METAR, TAFOR), *Load Sheet*, *Flight Plan* dan sebagainya.



Gambar 3.5 Kegiatan di Area Flop

3.3.3 PT. Gapura Angkasa

Gapura adalah perusahaan bersama yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh 3 Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perseroan yang bergerak dalam bidang usaha jasa ground handling dan kegiatan usaha lainnya yang

mendukung usaha penerbangan di bandar udara. Nilai-nilai perusahaan sangat penting bagi kami. Kami sangat percaya bahwa dengan kerjasama tim yang sangat baik, semangat dan komitmen tim untuk selalu memberikan solusi yang terbaik, sehingga Gapura dan pelanggan dapat meraih kesuksesan bersama. Pada awalnya Garuda Indonesia memiliki *Ground Handling* sendiri. Namun, melihat kebutuhan akan layanan profesional dan menurut hasil yang optimal tanpa mengabaikan keamanan, keselamatan, dan ketepatan waktu, Garuda memutuskan untuk menyerahkan aktivitas *Ground Handling* kepada pihak lain agar dapat fokus pada operasional maskapai penerbangan. Awal berdirinya PT Gapura Angkasa pada tanggal 21 November 2019, Pemegang Saham Gapura Angkasa terdiri dari, Angkasa Pura II (46,62%), Garuda Indonesia (45,62%) dan Angkasa Pura I (7,76%).



BAB 4 PEMBAHASAN

4.1 Permasalahan yang Ditemukan Selama OJT

Setelah melaksanakan kegiatan OJT di PT. Citilink Indonesia ini selama 3 bulan, ada beberapa masalah yang penulis temukan di lapangan yang mempengaruhi kegiatan penerbangan maskapai PT. Citilink Indonesia. Ada hal yang menarik yang ditemukan saat berada di area *Lost and Found*. Beberapa masalah yang sering ditemui didalam sistem pengangkutan udara, salah satunya yang ditemui yakni masalah mengenai kehilangan dan kerusakan bagasi, dimana bagasi yang dibawa oleh penumpang dan diangkut oleh pihak maskapai penerbangan tidak sampai kepada pemiliknya ketika saat tiba di bandara tujuan. Dalam undang-undang Nomor 1 tahun 2009 telah diatur di dalamnya mengenai pertanggung jawaban serta bentuk penyelesaiannya. Pengangkut wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena hilang, musnah atau hilangnya barang bagasi tercatat saat proses kegiatan angkut mengangkut yang disebabkan oleh angkutan udara selama dalam pengawasan pengangkut.

Permasalahan atau penyimpangan bagasi merupakan permasalahan umum yang terjadi. Permasalahan terjadi biasanya karena beberapa faktor, biasanya disebabkan oleh kelalaian penumpang maupun kelalaian dari petugas. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, unit *lost and found* berperan sangat penting dalam penanganan bagasi penumpang. Unit *lost and found* merupakan unit kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penanganan barang bawaan penumpang. Apabila terdapat permasalahan pada bagasi penumpang, penumpang dapat segera melaporkan ke unit *lost and found* agar dilakukan upaya penanganan. Dalam bertugas unit *lost and found* berhadapan secara langsung dengan penumpang, maka tentu saja pelayanan yang diberikan harus lebih baik.

Faktor yang dapat menyebabkan terjadinya permasalahan pada bagasi penumpang sebagai berikut :

a. *Human Error*

Yang dimaksud dari *human* artinya kesalahan yang berasal dari manusia dalam arti kesalahan bisa terjadi karena masalah pribadi diterjunkan kedalam pekerjaan yang akan menimbulkan kurang teliti atau fokus dalam bekerja, kurang keseriusan, ketidak ikhlasan dalam melakukan sesuatu yang berakibat terjadi kesalahan.

b. *Unit Check-in Counter*

Sebelum penumpang menaiki pesawat ada beberapa hal yang harus dilakukan diantaranya *check-in*. Pada saat proses *check-in* barang-barang dinaikkan ke atas *conveyor* dan terkadang petugas tidak teliti untuk mengecek seluruh bagian atau setiap sisi dari barang-barang penumpang atau karena antrian yang panjang yang mengakibatkan petugas terburu-buru memasang label sehingga tidak melihat celah kerusakan dari barang penumpang.

c. *Fasilitas Airport*

Fasilitas *airport* seperti *conveyor* yang bermasalah yang berakibatkan bagasi penumpang tertumpuk sebelum memasuki ruang *X-ray*, hal ini bisa menyebabkan terjadinya *delayed baggage* kemudian untuk kerusakan bagasi pada saat di *conveyor* banyak sekali kemungkinan bisa jadi karena roda terjepit dipersambungan *conveyor* yang dapat mengakibatkan bagasi terjatuh dari atas *conveyor* dan pecah.

d. *Make Up Area*

Pada saat pengoperan dari ruang Mesin *X-ray* dan kemudian akan dioper ke belakang yaitu *make up area*, proses bagasi dipilah dan dinaikkan ke atas gerobak, bisa menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya permasalahan seperti petugas kurang berhati-hati pada saat meletakkan bagasi ke atas gerobak yang berakibat bagasi mengalami keretakan. kesalahan dari petugas porter juga yang salah menaikkan bagasi ke gerobak bukan tujuannya.

e. *Proses loading dan unloading*

Dimana pada proses *loading* bagasi penumpang dimasukkan ke dalam *compartment* pesawat sedangkan *unloading* merupakan proses pengeluaran

bagasi penumpang dari *compartment* pesawat, yang dimana pada proses ini menjadi salah satu faktor penyebab kerusakan bagasi dikarenakan kurangnya kehati-hatian petugas yang dapat menyebabkan terjadinya kerusakan seperti bagasi dibanting pada saat proses pengaturan barang dalam *compartment* atau bagasi tertindih sehingga mengalami kerusakan.

f. *Misrouted*

Petugas salah meletakkan bagasi penumpang ke dalam gerobak, sebagai contoh bagasi penumpang rute Jakarta-Surabaya tetapi petugas menaikkan bagasi tersebut ke gerobak rute Jakarta-Denpasar.



Gambar 4.1 Penumpang yang Mengalami Keluhan Kerusakan Bagasi di *Lost and Found*

4.2 Penyelesaian Masalah

Pertanggungjawaban pihak maskapai terhadap kehilangan dan kerusakan bagasi menurut peraturan menteri No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara Dalam kasus tersebut prosedur penanganannya yang pertama penumpang melapor sebelum meninggalkan ruang *arrival*, lalu mengisi dokumen *property irregularity report*, menyerahkan *boarding pass*, *bag tag* dan data-data yang lain seperti alamat nomor telepon selanjutnya petugas memasukkan data-data tersebut ke dalam sistem *bod ressel* jika pada maskapai garuda Indonesia disebut *world traselnya* sedangkan pada maskapai citilink disebut *baggage citilink tracing center* setelah masukkan data akan keluar *refresh number* yang akan dijadikan sebagai nomor resi *case* tersebut jika bagasi tersebut dalam

keadaan rusak atau belum diterima. Karena untuk dinyatakan bagasi hilang setelah melakukan *tracing* selama 14 hari lamanya, untuk selanjutnya dari *tracing* sistem tersebut langsung terbalas ke seluruh stasiun yang dilintasi *airline* tersebut. Ketika telah ada balasan dari stasiun yang lain mengenai bagasi tersebut bagaimana desain dari barang tersebut. Maka setelah itu, dari situlah petugas mendapatkan informasi yang jelas. Kemudian petugas akan mengatur jadwal untuk proses pengantaran bagasi, tetapi tergantung dari permasalahan barang tersebut, apakah bagasi tersebut *tercover* atau tidak. Untuk prosedur penanganan bagasi rusak, untuk rusak dan *delayed* atau hilang itu hampir sama penanganannya hanya saja yang membedakan untuk bagasi rusak sebelumnya harus difoto untuk *efidence* bagasi yang rusak dan akan digolongkan pada kerusakan *major* atau *minor*. Kemudian dari detail kerusakannya bagaimana dan juga setelah itu, untuk kerusakan minor bagasi tersebut akan diperbaiki oleh *airline* tetapi kalau untuk bagasi kerusakan *major* maka bagasi tersebut akan diganti dengan yang baru.

Adapun upaya petugas unit *lost and found*, tetapi disini unit *lost and found* hanya unit yang menerima laporan permasalahan pada bagasi penumpang, jadi untuk upaya yang dapat mengurangi terjadinya kasus lebih tepatnya pada unit lain seperti unit *check-in counter*, unit Operasional, *make-up area* dan proses *loading* dan *unloading*. Adapun upaya yang dapat dilakukan agar memperbaiki dan mengurangi terjadinya kasus sebagai berikut :

- a. Mengontrol setiap aktivitas yang dilakukan oleh petugas disetiap unit
- b. Mengingatkan ke petugas-petugas yang lain agar lebih berhati-hati dalam bekerja
- c. Lebih teliti dan fokus pada saat melakukan pekerjaan
- d. Para petugas harus tetap mengutamakan *safety and security*
- e. Mengikuti dan mentaati SOP yang telah ditetapkan
- f. Melakukan *Breifing* kepada seluruh petugas agar ketika saat menghandel bagasi dilakukan secara benar dan berhati-hati lagi.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan dalam pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu 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 bahwa Unit *lost and found* di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan memiliki tugas dan tanggung jawab atas segala hal menyangkut tentang permasalahan bagasi milik penumpang. Dalam melakukan tugas dan melayani penumpang yang melapor atas permasalahan pada bagasi, petugas unit *lost and found* telah melakukan tugasnya sesuai dengan *job desk* dan *Standart Operating Prosedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan *airline*, dengan harapan agar penumpang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Karena penumpang yang datang ke ruang unit *lost and found* telah dipastikan terjadi permasalahan pada bagasinya. Tujuan dari mengatasi permasalahan untuk mengondisikan keadaan sedemikian rupa sehingga dapat mencegah timbulnya masalah. Ketika dalam pemberian kompensasi pada barang penumpang, perusahaan *ground handling* PT Gapura Angkasa tidak akan mengalami kerugian dikarenakan semua kasus yang ada kaitannya dengan bagasi telah diasuransikan, jadi dari pihak *airline* akan melakukan *claim* ke bagian asuransi dengan melengkapi persyaratan yang ada.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT Citilink Indonesia untuk meningkatkan sistem dan pelayanan terhadap penumpang. 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.

5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan *On The Job Training* (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. Kami sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan OJT ini. Personel di PT. Citilink Indonesia di Bandara Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan 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 melaksanakan OJT. Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari seluk beluk tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab 4

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan di bab III adalah :

1. Bagi PT. Citilink Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan dapat mengontrol setiap aktivitas yang dilakukan para petugas, memperbaiki kinerja petugas di setiap unit yang ada dan melakukan pekerjaan

sesuai dengan *Standart Operating Prosedure* agar dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik untuk para penumpang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya untuk diharapkan ketika mengangkat topik yang sejenis maka lebih mengembangkan secara lebih luas lagi dan menyempurnakan di Maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan.

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

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 :

- a. Waktu dalam pelaksanaan OJT diharapkan untuk lebih dari 3 bulan karena dirasa belum cukup untuk memperdalam ilmu lapangan.
- b. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman *On The Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2016
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, (2009).
- Vivin Arista. (2018). Tanggung jawab hukum maskapai penerbangan terhadap kehilangan barang bagasi tercatat ditinjau dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (studi kasuspada PT. Citilink Indonesia Cabang Pangkalpinang). Repository. <http://repository.ubb.ac.id/2003/>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. PM 94 Tahun 2016 tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional 2016.
- 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/>
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. JURNAL MITRA MANAJEMEN, 12(1).

LAMPIRAN

