

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)  
PT. CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN**



**Disusun Oleh :**

**FATKHULIA DWI AMINI**  
**NIT. 30621033**

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

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)  
PT. CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN**



**Disusun Oleh :**

**FATKHULIA DWI AMINI**  
**NIT. 30621033**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

Oleh:

FATKHULIA DWI AMINI  
NIT. 30621033

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:

Supervisor & SQC PT.Citilink  
Station Kualanamu,

Dosen Pembimbing,



Anita Nur Pratiwi  
NIK. 303300



Dr. Prasetyo Iswahyudi, ST., MM  
NIP. 19730916 199703 1 004

Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Minangkabau selama kurang lebih 3 bulan dari tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024.

Praktek kerja lapangan atau *On The Job Training* ini adalah gambaran sesungguhnya kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah didapatkan dan dipelajari selama mengikuti pendidikan di kelas maupun di laboratorium secara teori maupun praktek.

*On The Job Training* ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan kelulusan pada program pendidikan D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII. Selama penyusunan laporan ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang Tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MT. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Ahmad Musadek, ST., M.MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
5. Pak Dr. Prasetyo Iswahyudi, ST., MM selaku Pembimbing *On The Job Training* (OJT).
6. Bapak Yusrizal selaku Kepala Station Kualanamu PT. Citilink Indonesia.
7. Mbak Anita nur pratiwi selaku supervisor dan pembimbing penulis selama *On The Job Training*
8. Assisten Manager, SQC, dan jajaran staff serta karyawan Citilink Indonesia Medan yang berkenan membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penulisan ini.
9. Teman - teman Taruna/I *On The Job Training* (OJT) Medan yang telah menjadi support sistem selama berlangsungnya kegiatan *On The Job Training* ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On The Job Training* (OJT) ini masih banyak kekurangan dan 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.

Deli Serdang, Juli 2024

Fatkhulia Dwi Amini

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	5
2.1 Profil dan Sejarah Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan .....	5
2.2 Profil PT. Citilink Indonesia .....	6
2.3 Visi dan Misi PT. Citilink .....	8
2.4 Nilai Dan Budaya Perusahaan.....	9
2.5 Logo Citilink.....	10
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia .....	11
2.7 Kebijakan Perusahaan .....	11
2.8 Kegiatan Dan Bidang Usaha .....	14
2.9 Armada Dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia.....	15
BAB 3 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	16
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> .....	16
3.2 Jadwal dan Kegiatan .....	16
3.3 Unit Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> .....	17
3.3.1 <i>Check in counter</i> .....	17
3.3.2 <i>Customer Service</i> .....	18
3.3.3 <i>Flight operations (FLOPS)</i> .....	19
3.4 Analisis Permasalahan .....	20
3.5 Penyelesaian.....	20
BAB 4 PENUTUP.....	22
4.1 Kesimpulan .....	22
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3.....	22

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> .....	23
4.2 Saran.....	23
Daftar Pustaka .....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia.....	10
Gambar 2.2 Struktur PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu.....	10
Gambar 3.1 Jadwal OJT Taruna Bulan April.....	16
Gambar 3.2 Jadwal OJT Taruna Bulan Mei.....	17
Gambar 3.3 Jadwal OJT Taruna Bulan Juni .....	17
Gambar 3.4 Jadwal OJT Taruna Bulan Juli .....	17



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia.....	7
Tabel 2.2 Jenis Pesawat Maskapai Citilink.....	9



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan saat ini disebabkan oleh peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen memilih jasa transportasi udara, antarlain untuk kepentingan bisnis, pekerjaan, pariwisata, dan lain-lain. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersial dan penerbangan non komersial. Penerbangan yang dikhususkan untuk perniagaan merupakan bentuk layanan yang mengenakan biaya bagi penggunanya. Sehingga, jaminan keselamatan merupakan faktor utama yang harus dipenuhi oleh semua *stakeholder* dan personil yang ada di bandar udara.

Sehingga untuk memastikan keamanan dan keselamatan suatu penerbangan, pemerintah menyusun regulasi untuk mewajibkan setiap personil dan operator untuk memiliki lisensi dan kompetensi yang sesuai dengan operasional di lapangan. Dan untuk itu, melalui Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Perhubungan mendirikan beberapa lembaga pendidikan vokasi yang berfokus di bidang transportasi udara untuk mencetak lulusan dan personil yang sesuai dengan kebutuhan lapangan. Proses pendidikan dan pelatihan sendiri umumnya dibagi menjadi dua tipe, yaitu kegiatan belajar dalam ruangan dan pelatihan yang dilaksanakan langsung di lokasi kerja atau yang biasa dikenal sebagai *On The Job Training*.

*On The Job Training* (OJT) adalah proses memperkenalkan peserta diklat dan taruna untuk menyesuaikan diri di lingkungan/tempat kerja yang sesungguhnya sebagai sarana motivasi dan kreativitas individu. Hal ini didasari karena proses pelatihan vokasi seharusnya tidak hanya dilaksanakan di dalam ruang kelas, namun peserta diklat harus diberi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan serta keterampilan pada lingkungan kerja dan kondisi dilapangan. Peserta diklat dituntut untuk dapat mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki selama mengikuti perkuliahan di ruang kelas, baik kemampuan teoritis maupun

praktek kedalam situasi sesungguhnya, sehingga kualitas lulusan lembaga bisa sesuai dengan permintaan dunia kerja.

Dengan adanya program *training* di lapangan kerja, diharapkan para peserta diklat dapat menerapkan ilmu pengetahuan, dan mengembangkan daya pikir serta penalaran untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul pada saat pelaksanaan *On The Job Training* di bandar udara. Pelaksanaan *On The Job Training* dari program studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara difungsikan untuk membangun kemampuan taruna saat menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dalam melaksanakan tugas pemberian layanan. Pada saat proses *training* berlangsung peserta diklat akan memperoleh bimbingan dan pengawasan dari senior atau atasan yang lebih berpengalaman, untuk memastikan kesesuaian standar pelaksanaan operasi.

Melalui *On The Job Training* (OJT) juga para peserta diklat atau taruna dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori yang dilaksanakan didalam kelas atau laboratorium, serta menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On The Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang handal, berkompeten dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan operasi bandar udara. Sehingga pada saat di lingkungan pekerjaan nanti taruna mampu menerapkan pengalaman pada unit instansi atau organisasi yang telah ditetapkan.

## 1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya jurusan D3 Manajemen Transportasi Udara 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 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dari jurusan D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7 Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir proses pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional;
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
3. Agar peserta diklat/ taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja nyata;
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
5. Menjadikan lulusan taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang terampil, serta memiliki integritas dan etos kerja yang tinggi;
6. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

Adapun agar setiap taruna mempunyai keahlian dan keterampilan saat melakukan pekerjaan penunjang pada manajemen transportasi udara itu sendiri. Adapun rincian dari tujuan adalah sebagai berikut :

1. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing;
2. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar udara Udara lokasi *On The Job Training* (OJT) terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo;
3. Agar peserta diklat/ taruna mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara;
4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar;
5. Agar peserta diklat mampu mengetahui permasalahan masing-masing unit operasional bandar udara selama beroperasi serta cara untuk penyelesaian dari suatu masalah.

Serta, adapun maksud dalam penyelenggaraan *training* untuk instansi atau organisasi tempat pelaksanaan *training* taruna Politeknik Penerbangan Surabaya antara lain:

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

## **BAB 2**

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

#### **2.1 Profil dan Sejarah Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan**

Bandar Udara Internasional Kualanamu (bahasa Inggris:Kualanamu International Airport) (IATA: KNO, ICAO: WIMM)adalah sebuah Bandar Udara Internasional yang melayani KotaMedan, Sumatra Utara. Bandara ini terletak di Kabupaten DeliSerdang, 26 km arah timur dari pusat kota Medan. Bandara iniadalah bandara terbesar ketiga di Indonesia (setelah Soekarno– Hatta Jakarta dan yang baru Kertajati di Majalengka Jawa Barat.Lokasi bandara ini merupakan bekas areal perkebunan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang terletak diBeringin, Deli Serdang, Sumatra Utara. Pembangunan bandara ini merupakan bagian dari MP3EI, untuk menggantikan Bandar Udara Internasional Polonia yang telah berusia lebih dari 85 tahun.Bandara Kualanamu diharapkan dapat menjadi bandara pangkalant transit internasional untuk kawasan Sumatra dan sekitarnya.Bandara ini mulai beroperasi sejak 25 Juli 2013 meskipun ada fasilitas yang belum sepenuhnya selesai dikerjakan.

Pemindahan bandara ke kualanamu telah direncanakan sejak tahun 1992. Dalam kunjungan kerja ke Medan oleh menteri perhubungan saat itu, Azwar Anas, berkata bahwa demi keselamatan penerbangan, bandara akan dipindah ke luar kota. Persiapan pembangunan diawali pada 1 Agustus 1997, namun krisis moneter yang dimulai pada tahun yang sama kemudian memaksa rencana pembangunan ditunda. Sejak saat itu kabar mengenai bandar aini jarang terdengar lagi, hingga kecelakaan pesawat Mandala Airlines terjadi pada 5 September 2005. Kecelakaan ini menewaskan Gubernur Sumatra Utara Tengku Rizal Nurdin dan juga Menyebabkan beberapa warga yang tinggal di sekitar wilayahbandar tewas akibat letak bandara yang terlalu dekat dengan permukiman. Hal ini menyebabkan munculnya kembali seruan agar bandara udara di Medan segera dipindahkan ke tempat yang lebih sesuai. Selain itu, kapasitas polonia yang telah melebihi batasnya juga merupakan salah satu faktor direncakannya pemindahan bandara.

Rencana pembangunan selama bertahun – tahun terhambat masalah pembebasan lahan. Pada 1 Juli 2006, baru 1.650 hektar lahan yang tidak bermasalah, sementara lahan yang dihuni 71 kepala keluarga lainnya masih sedang

dinegosiasikan. Pada 1 November 2006 dilaporkan bahwa Angkasa Pura II telah menyelesaikan seluruh pembebasan lahan pada 1 november 2011, bandara ini telah 70% selesai dan direncanakan selesai 100% pada tahun akhir 2012 yang termasuk jalan raya non-tol, jalur kereta api, dan jalan raya tol yang dibangun setelahnya.

Pada tanggal 1 November 2011, Bandar Udara Internasional Kualanamu telah 70% selesai dan direncanakan selesai 100% pada tahun 2012 yang termasuk jalan raya non-tol. Jalur kereta api, dan jalan raya tol yang akan dibangun setelahnya. Pada tanggal 10 Januari 2013, Bandar Udara Internasional Kualanamu melakukan percobaan sistem navigasi dan teknis. Bandar Udara Internasional Kualanamu ini dibuka pada tanggal 25 juli 2013. Dan pada tanggal 27 Maret 2014 Bandar Udara Internasional Kualanamu diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudoyono. Bandar Udara Internasional Kualanamu diperkirakan mampu menampung 25 juta orang pertahun. Luas terminal penumpang yang akan dibangun sekitar 6.5 hektar dengan fasilitas area komersial seluas 3.5 hektar dan fasilitas kargo 1.3 hektar. Bandar Udara Internasional Kualanamu memiliki panjang landasan 3750 meter dan lebar 60 meter (*runway* 05/23) yang mampu untuk didarati pesawat kategori *heavy* seperti Boeing B747 dan Airbus A380.

## 2.2 Profil PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia 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.

### 2.2.1. Data identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia

<b>Nama perusahaan</b>	PT. Citilink Indonesia
<b>Akta pendirian</b>	6 Januari 2009
<b>Tahun beroperasi komersial</b>	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 – 046 Pada tanggal 30 juli 2012, mendapatkan IATA flight code ”QG”, ICAO designation ”CTV” dan call sign

<b>Dasar hukum pembentukan</b>	Akta no. 01 tanggal 6 januari 2009 yang dibuat di hadapan arikanti natakusumah, S.H., Notaris Jakarta.
<b>Maksud dan tujuan pendirian</b>	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumberdaya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa yang berumutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip prinsip perseroan terbatas.
<b>Alamat kantor pusat</b>	Management Support I Building, 1 <sup>st</sup> Floor, Garuda City, Soekarno – Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
<b>Wilayah pengembangan</b>	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
<b>Telepon</b>	021-39509000
<b>Website perusahaan</b>	www.citilink.co.id

### 2.3 Visi dan Misi PT. Citilink

#### 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”.

## 2.4 Nilai Dan Budaya Perusahaan

### a. Nilai perusahaan BUMN Secara umum

#### 1. AMANAH

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

#### 2. KOMPETEN

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

#### 3. HARMONIS

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

#### 4. LOYAL

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

#### 5. ADAPTIF

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

#### 6. KOLABORASI

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

## b. Nilai Perusahaan Citilink

### 1. SIMPLE

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

### 2. PROMPT

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

### 3. POLITE

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

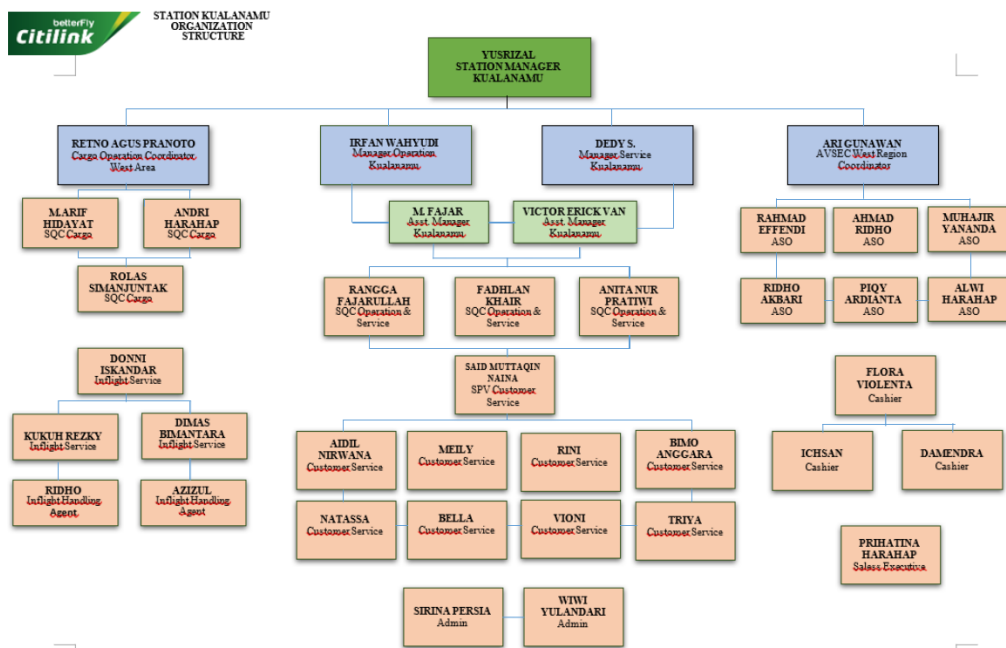
## 2.5 Logo Citilink



Gambar 2.1 Logo Citilink

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*). Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

## 2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.2 Struktur PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu

## 2.7 Kebijakan Perusahaan

### a. Tiket

Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama PT. Citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan peraturan maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan peraturan pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.

### b. Refund

Syarat dan ketentuan diatur untuk mengatur permintaan *refund* di citilink

- 1) Masa berlaku voucher adalah 1 satu tahun sejak tanggal *voucher* diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang, contoh: jika *voucher* diterbitkan pada 1 Januari 2022, *voucher* akan kadaluwarsa pada 1 Januari 2023;

- 2) *Voucher* tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa *voucher*. *Voucher* dapat ditukarkan melalui *website* resmi Citilink: [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id) dan *mobile app* Citilink;
- 3) Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui travel agent tidak menerima kode OTP melalui *email*, maka *voucher* dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan *call center* Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan fotokopi KTP/SIM/Lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang direfund dan menginformasikan kode booking pada saat *refund*;

Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam syarat dan ketentuan ini juga berlaku untuk *voucher* yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan;

- 1) *Voucher* dapat ditransfer melalui *ticketing office* atau *call center* Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan surat kuasa bermaterai RP.10.000, fotokopi KTP pemilik *voucher* dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat *refund*;
- 2) Nominal *Voucher* adalah harga tiket Nominal *voucher* adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
- 3) Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan.

c. *Reschedule*

- 1) Mengganti jadwal penerbangan (*reschedule*) paling lambat /maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada)
- 2) Perubahan (*reschedule*, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi
- 3) Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru Biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan

antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga)

d. Bayi & Anak Anak

- 1) Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun;
- 2) Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan. Harga tiket *infant* adalah 10% dari harga *basic fare* dewasa;
- 3) Harga tiket domestik anak anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.

e. Ibu Hamil

Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi kehamilannya pada saat memesan kursi dan pada saat melapor dikonter Check-in. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku:

- 1) Dibawah 32 Minggu
  - *Single* atau kembar, normal, tidak ada komplikasi : Tidak dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Tidak mengisi *Medical Recommendation Letter*;
  - Kehamilan dengan komplikasi : Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
- 2) 32 – 36 Minggu
  - Kehamilan *single* atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi : Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*
  - Kehamilan dengan komplikasi : Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*

f. Penyandang disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau

jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan

g. *Check -in Citilink*

Penumpang harus melakukan *check-in* setidaknya 3 jam sebelum keberangkatan dengan maximal waktu 45 menit. *Check-in* bisa dilakukan di *counter check-in* bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta *printout e-ticket*).

## 2.8 Kegiatan Dan Bidang Usaha

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan terutama adalah sebagai berikut:

a. Kegiatan Usaha Utama

1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
3. Jasa penunjang operasional angkutan udara niaga.
4. Jasa layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun pihak ketiga.
5. Jasa layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
6. Jasa layanan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga.
7. Jasa penjualan paket wisata.

b. Kegiatan Usaha Penunjang

Kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya Citilink. Kegiatan usaha Citilink terdiri dari 3 (tiga) lini usaha utama, antara lain sebagai berikut:

1. Penerbangan Berjadwal Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap.
2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*) Penerbangan tidak berjadwal memiliki waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

### 3. Lainnya/Ancillary

Jasa ancillary adalah yang bukan berasal dari tiket, yaitu jasa seperti kargo, *sales on board*, *excess baggage*, dan juga *advertising* baik di dalam kabin pesawat maupun pada badan luar pesawat.

4. Pengembangan usaha yang diwujudkan melalui rencana penambahan jaringan rute dan frekuensi penerbangan yang dilayani mempertimbangkan kondisi lingkungan usaha, termasuk di dalamnya tingkat pertumbuhan permintaan dan juga kondisi persaingan, strategi usaha, ketersediaan armada, profitabilitas, izin rute dan ketersediaan infrastruktur itu sendiri.

## 2.9 Armada Dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire digital*, Dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik. Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

Table 2.2 Jenis Pesawat Maskapai Citilink

No	Pesawat	Beroperasi
1.	A330-900 NEO	2 unit
2.	A320 – 200 NEO	50 Unit
3.	ATR 72 – 600	7 Unit
4.	Freighter B737 – 500	1 Unit
5.	Boeing 737 – 500	2 Unit
6.	Boeing 737 – 300	1 Unit

## BAB 3

### PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

#### 3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training*

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi:

- a. *Flight Operation Officer* (FOO)
- b. *Customer Service* (CS)

#### 3.2 Jadwal dan Kegiatan

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan selama satu bulan terhitung mulai tanggal 22 Mei 2024 sampai dengan 10 Juli 2024 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan. Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan OJT Taruna MTU VII di PT. Citilink Indonesia Jadwal OJT taruna dibagi menjadi 3 shift. Adapun jam masuk shift sebagai berikut:

- a) Pagi : 04.00 – 11.00 WIB;
- b) Middle : 09.00 – 16.00 WIB;
- c) Siang : 13.00 – 20.00 WIB.

Dengan jadwal 3 hari masuk, 2 hari libur

#### JADWAL OCC TARUNA DII MTU 7 POLTEKBANG SURABAYA

		April					
No	Nama / Tanggal	25	26	27	28	29	30
1	MUHAMMAD RAAFI AKBAR	M	P	S13	L	L	M
2	SEKAR RATIH FANIZAN PUTRI	P	S13	L	L	M	P
3	FAKHRUL RIJAL LUTVI	S13	L	L	M	P	S13
4	I GUSTI NGURAH DARMA RAJA P	M	P	S13	L	L	M
5	ALFAYAD ADIA RAHMAN	P	S13	L	L	M	P
6	RICO HADI SAPUTRO	S13	L	L	M	P	S13
7	NABELLA APRILLIANTI	M	P	S13	L	L	M
8	SYAHRIL ASFAH YOGASWARA	P	S13	L	L	M	P
9	FATKHULIA DWI AMINI	S13	L	L	M	P	S13
10	ANDIKA PRASETIA ALFIANTI	M	P	S13	L	L	M
11	IQBAL LAZUARDI WIBOWO	P	S13	L	L	M	P

Gambar.3.1 Jadwal OJT Taruna Bulan April

JADWAL OCC TARUNA DII MTU 7 POLTEKBANG SURABAYA																																
Mei																																
No	Nama / Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	MUHAMMAD RAAFI AKBAR	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
2	SEKAR RATHI FANIZAN PUTRI	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	
3	FAKHRIUL RIJAL LUTVI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
4	I GUSTI NGURAH DARMA RAJA P	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
5	ALFAYAD ADIA RAHMAN	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	
6	RICO HADI SAPUTRO	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
7	NABELLA APRILLIANTI	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
8	SYAHRIL ASFAR YOGASWARA	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	
9	FATKHULIA DWI AMINI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
10	ANDIKA PRASETIA ALFIANTI	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
11	IQBAL LAZUARDI WIBOWO	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13

Gambar.3. 2 Jadwal OJT Taruna Bulan Mei

JADWAL OCC TARUNA DII MTU 7 POLTEKBANG SURABAYA																																
Juni																																
No	Nama / Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	MUHAMMAD RAAFI AKBAR	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	
2	SEKAR RATHI FANIZAN PUTRI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
3	FAKHRIUL RIJAL LUTVI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
4	I GUSTI NGURAH DARMA RAJA P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	
5	ALFAYAD ADIA RAHMAN	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
6	RICO HADI SAPUTRO	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
7	NABELLA APRILLIANTI	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	
8	SYAHRIL ASFAR YOGASWARA	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
9	FATKHULIA DWI AMINI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
10	ANDIKA PRASETIA ALFIANTI	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	
11	IQBAL LAZUARDI WIBOWO	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	

Gambar 3.2 Jadwal OJT Taruna Bulan Juni

JADWAL OCC TARUNA DII MTU 7 POLTEKBANG SURABAYA																				
Juli																				
No	Nama / Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	MUHAMMAD RAAFI AKBAR	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M
2	SEKAR RATHI FANIZAN PUTRI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
3	FAKHRIUL RIJAL LUTVI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
4	I GUSTI NGURAH DARMA RAJA P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M
5	ALFAYAD ADIA RAHMAN	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
6	RICO HADI SAPUTRO	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
7	NABELLA APRILLIANTI	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M
8	SYAHRIL ASFAR YOGASWARA	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
9	FATKHULIA DWI AMINI	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P
10	ANDIKA PRASETIA ALFIANTI	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M
11	IQBAL LAZUARDI WIBOWO	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P

Gambar 3.3 Jadwal OJT Taruna Bulan Juli

### 3.3 Unit Pelaksanaan *On The Job Training*

#### 3.3.1 *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, *Special Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free bagagge* sebesar 20Kg untuk pesawat *Airbus* dan 10kg untuk Pesawat *ATR*. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat bagasi yang disediakan, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan

tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur Oleh kebijakan masing-masing *airlines*. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand 14 carry*) 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 ditindak lanjuti 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.

Maskapai Citilink memiliki ketentuan terkait waktu *check-in* yang mana sebagai berikut.

1. *Web Check-in* dan *Mobile Check-In* dibuka mulai pembelian hingga 30 menit sebelum waktu keberangkatan.
2. Khusus untuk keberangkatan dari Bandara Internasional Kualanamu dibuka hingga 45 menit sebelum waktu keberangkatan. *Web Check-In* dan *Mobile Check-In* hanya diperbolehkan untuk tiket dengan status *Confirmed / Terbayar Penuh / Tidak ada tunggakan pembayaran*.
3. Untuk proses validasi, *Web Check-In* dan *Mobile Check-In* memerlukan Kode Booking (6 digit) dan Nama terakhir penumpang.
4. Penumpang diharuskan berada di ruang tunggu 40 menit sebelum waktu keberangkatan (seperti yang tertera pada *boarding pass*).

### 3.3.2 *Customer Service*

*Customer Service* adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para *customer*, meliputi:

- a. Mengelola persediaan tempat duduknya
- b. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjulannya
- c. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tempat

Untuk menangani kegiatan reservasi, industry penerbangan menggunakan sistem yang dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu:

- a) *Manual reservation system*, yaitu apabila seluruh atau Sebagian besar kegiatannya masih dilakukan dengan cara manual
- b) *Computerized reservation system*, yaitu apabila pelaksanaan kegiatan reservasinya dilakukan dengan menggunakan computer Pelayanan permintaan pemesanan tempat meliputi penyediaan tempat bagi penumpang oleh perusahaan penerbangan beserta fasilitas yang dipergunakan penumpang berkaitan dengan rencana perjalanannya. Hal-hal yang tercakup dalam kegiatan pelayanan tersebut antara lain:
  - a. Proses pemesanan dan penyediaan tempat
  - b. Pemberian informasi tentang jadwal penerbangan
  - c. Harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku persyaratan penerbangan beserta informasi lainnya.

Pada *On The Job Training* unit CS ini kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara membantu customer dalam pengelolaan persediaan tempat duduk, reservasi tiket, penjadwalan ulang tiket, pemberian informasi tentang jadwal penerbangan, dan memberikan informasi harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku pada penerbangan.

### 3.3.3 Flight operations (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. Pembriefing 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* dsb.

### 3.4 Analisis Permasalahan

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) mulai dari tanggal 22 April hingga 22 Juli 2024, penulis menemukan permasalahan yang dapat menghambat pelayanan yang optimal di perusahaan maskapai penerbangan Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu. Kejadian ini terjadi karena kurangnya pengawasan dan pengecekan dari pihak *staff gate*. Ketika penumpang tersebut menunjukkan *boarding pass*-nya, *staff gate* tidak melakukan verifikasi yang cukup untuk memastikan bahwa tanggal dan waktu penerbangan sesuai dengan yang tertera di *boarding pass*. Akibatnya, penumpang tersebut diizinkan untuk naik ke pesawat yang salah. Kejadian ini menunjukkan adanya celah dalam prosedur pemeriksaan dan pengawasan yang dilakukan oleh *staff gate*, yang seharusnya memastikan setiap penumpang naik pesawat sesuai dengan jadwal yang tercantum di *boarding pass* mereka. Peristiwa ini tidak hanya mengganggu jadwal penerbangan dan kenyamanan penumpang lain, tetapi juga berpotensi menimbulkan masalah keamanan dan logistik bagi maskapai penerbangan.

### 3.5 Penyelesaian

Untuk mengatasi masalah penumpang yang naik pesawat pada hari yang salah karena kurangnya pengawasan dan pengecekan dari *staff gate*, beberapa langkah penting perlu diambil untuk memperbaiki prosedur dan meningkatkan efisiensi operasional. Pertama-tama, pelatihan ulang bagi seluruh *staff gate* sangat penting untuk memperkuat prosedur *verifikasi boarding pass*. Pelatihan ini akan menekankan pentingnya memeriksa tanggal dan waktu penerbangan secara teliti. Selain itu, teknologi pemindai *boarding pass* yang terintegrasi dengan sistem

penerbangan harus digunakan untuk secara otomatis memverifikasi data penumpang dan penerbangan. Sistem ini akan memberikan peringatan jika ada ketidaksesuaian. Selain itu, penerapan prosedur verifikasi ganda di mana dua *staff gate* secara bergantian memeriksa *boarding pass* setiap penumpang akan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia. Pengembangan atau peningkatan aplikasi seluler maskapai yang memberikan notifikasi kepada penumpang dan *staff gate* mengenai jadwal penerbangan yang benar juga merupakan langkah penting. Aplikasi ini bisa menyediakan kode QR yang harus dipindai sebelum penumpang diizinkan naik ke pesawat.

Untuk lebih memastikan akurasi, penugasan petugas khusus untuk memeriksa *boarding pass* pada pintu masuk area *boarding* juga bisa dilakukan. Petugas ini akan fokus hanya pada verifikasi *boarding pass* tanpa terganggu oleh tugas lain. Selain itu, penyediaan sistem alarm dan notifikasi yang akan memberikan peringatan kepada *staff gate* jika ada penumpang yang mencoba naik pesawat di luar jadwal yang telah ditentukan sangatlah penting.

Audit dan evaluasi rutin terhadap prosedur *boarding* dan kinerja *staff gate* juga perlu dilakukan. Ini akan membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan segera mengambil tindakan korektif. Memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada penumpang mengenai pentingnya memeriksa jadwal penerbangan mereka dan konsekuensi jika mereka mencoba naik pesawat pada hari yang salah juga bisa membantu mengurangi kesalahan.

Langkah-langkah tambahan meliputi pengaturan jalur *boarding* terpisah berdasarkan waktu penerbangan, peningkatan komunikasi internal antara tim gate dan tim operasional maskapai, serta verifikasi identitas penumpang yang lebih ketat. Pengiriman pengingat otomatis melalui email atau SMS kepada penumpang sehari sebelum penerbangan mereka.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

#### 4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3

Dari masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai *ground handling* dari pihak gapura yang bekerja sama dengan PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kalanamu khususnya bagi *staff gate* terhadap penumpang yang mengalami kesalahan jadwal penerbangan.

Masalah penumpang yang naik pesawat pada hari yang salah karena kurangnya pengawasan dan pengecekan oleh *staff gate* mengungkap kelemahan dalam sistem verifikasi maskapai. Akibatnya, jadwal penerbangan terganggu, kenyamanan penumpang lain terpengaruh, dan potensi masalah keamanan meningkat.

Untuk mengatasi hal ini, maskapai perlu mengambil langkah-langkah strategis, termasuk peningkatan pelatihan *staff gate* agar lebih teliti dalam verifikasi *boarding pass*, penggunaan teknologi pemindai *boarding pass* dan aplikasi seluler untuk otomatisasi proses, serta penerapan prosedur verifikasi ganda. Penugasan petugas khusus untuk memeriksa *boarding pass*, penggunaan sistem alarm dan notifikasi, serta penyuluhan kepada penumpang mengenai pentingnya memeriksa jadwal penerbangan mereka juga sangat penting. Selain itu, audit dan evaluasi rutin terhadap prosedur *boarding* dan kinerja *staff gate* perlu dilakukan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, maskapai dapat memperkuat proses *boarding*, mengurangi risiko kesalahan, dan memastikan bahwa setiap penumpang naik pesawat sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih aman dan nyaman bagi semua pihak.

Penulis harap agar dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan maskapai penerbangan Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu untuk meningkatkan kuliatas kinerja sumber daya manusia. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (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 Pelaksanaan *On The Job Training***

Dalam kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini penulis lebih mengenal lingkungan kerja yang sesungguhnya dan bertambahnya wawasan terhadap ilmu dan pengetahuan yang belum pernah didapat selama menjalani pendidikan di kampus, disamping itu penulis terdorong untuk menjadi individu yang kompeten dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional. Selama kegiatan ini berlangsung, penulis sangat terbantu dikarenakan personil dan pegawai maskapai penerbangan Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu, Medan baik di *customer service* dan *flight operations* sangat tanggap terhadap pertanyaan dan keluhan seputar kegiatan *On the Job Training* dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang telah didapat sebelumnya sehingga tidak ada kekhawatiran terhadap kekeliruan informasi yang dapat merugikan kegiatan *On the Job Training*

#### **4.2 Saran**

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan *On the Job Training* di perusahaan maskapai penerbangan Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional kualanamau, Medan perihal pelayanan dalam penerbangan, yaitu perlunya dukungan terhadap fasilitas teknologi dan kualitas sumber daya manusia yang lebih baik dari sebelumnya demi menunjang terciptanya kenyamanan dan kepuasan penumpang yang akan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

## Daftar Pustaka

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

Surabaya., P. P. (2021). *Buku Pedoman On The Job TrainingMTU*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.

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) <https://www.citilink.co.id/company-profile> diakses pada 19 Juni 2024.

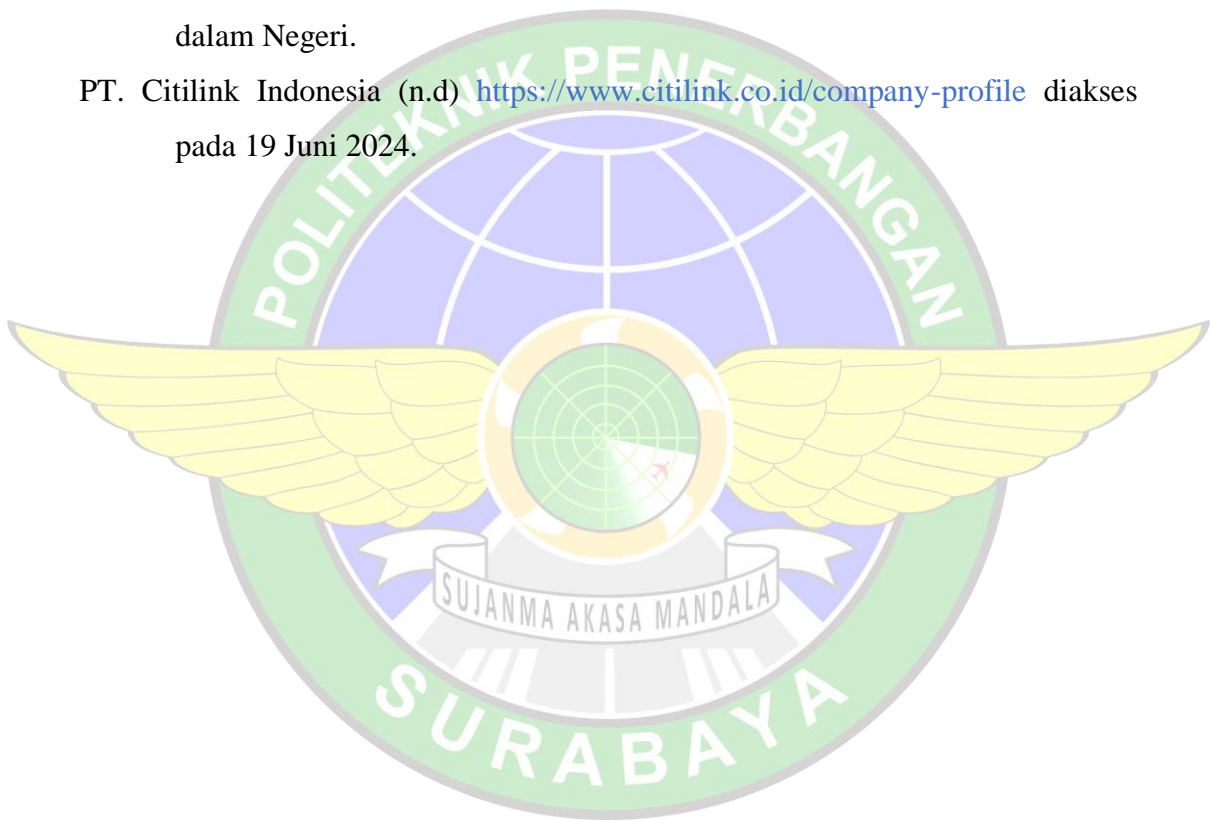
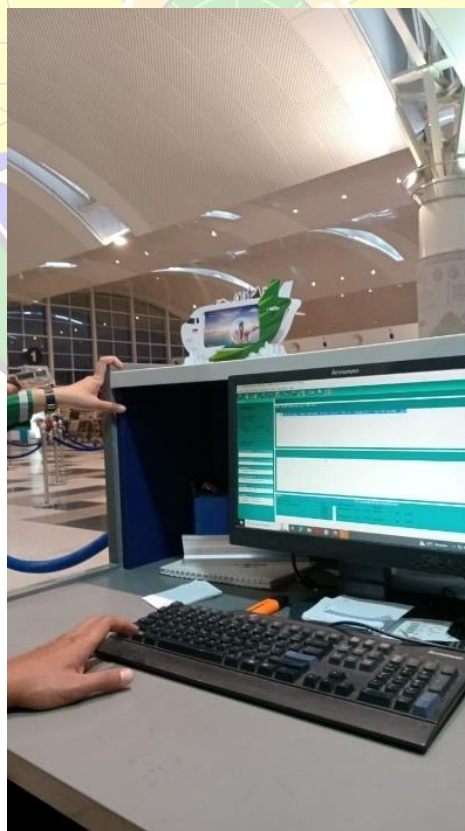


Foto Kegiatan *On The Job Training* (OJT)



*Briefing Bersama Manajer Operasional*



Kegiatan di *customer service*



Menyiapkan *Flight Plan* untuk ATR-72



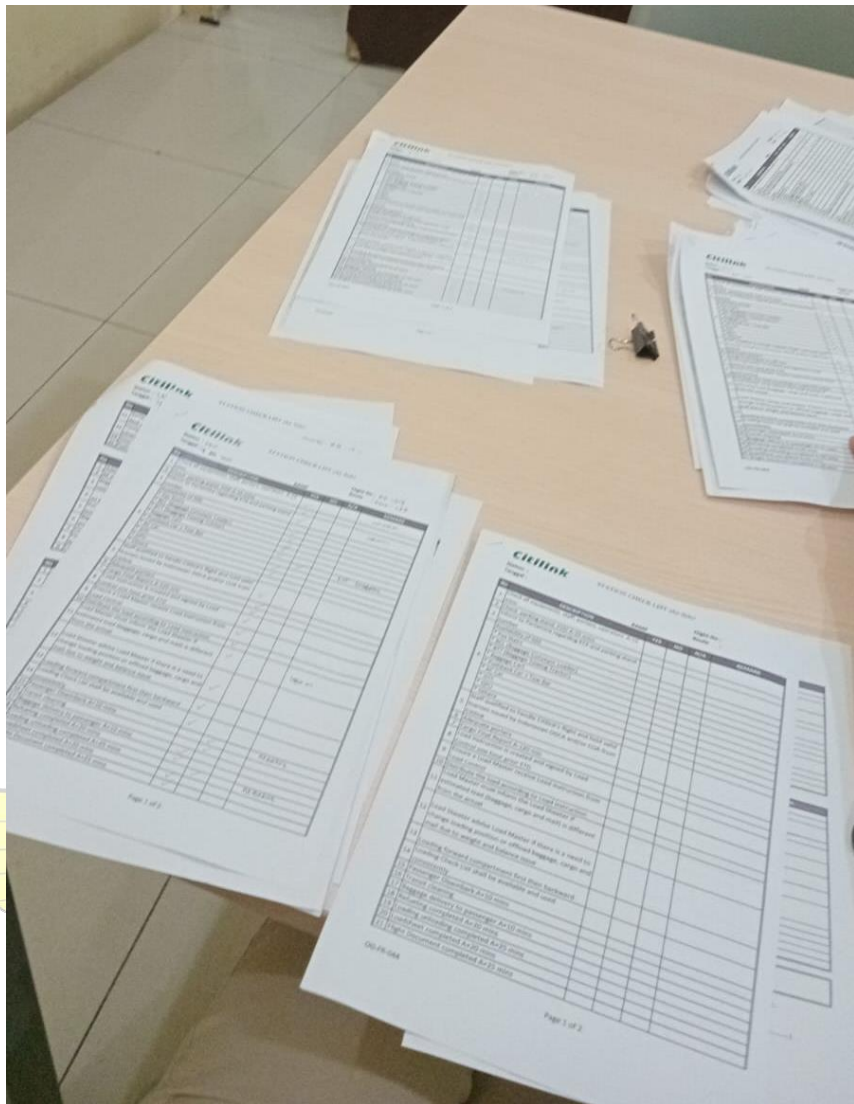
Kegiatan *quality check* pesawat ATR-72



Briefing dan belajar bersama SQC Citilink

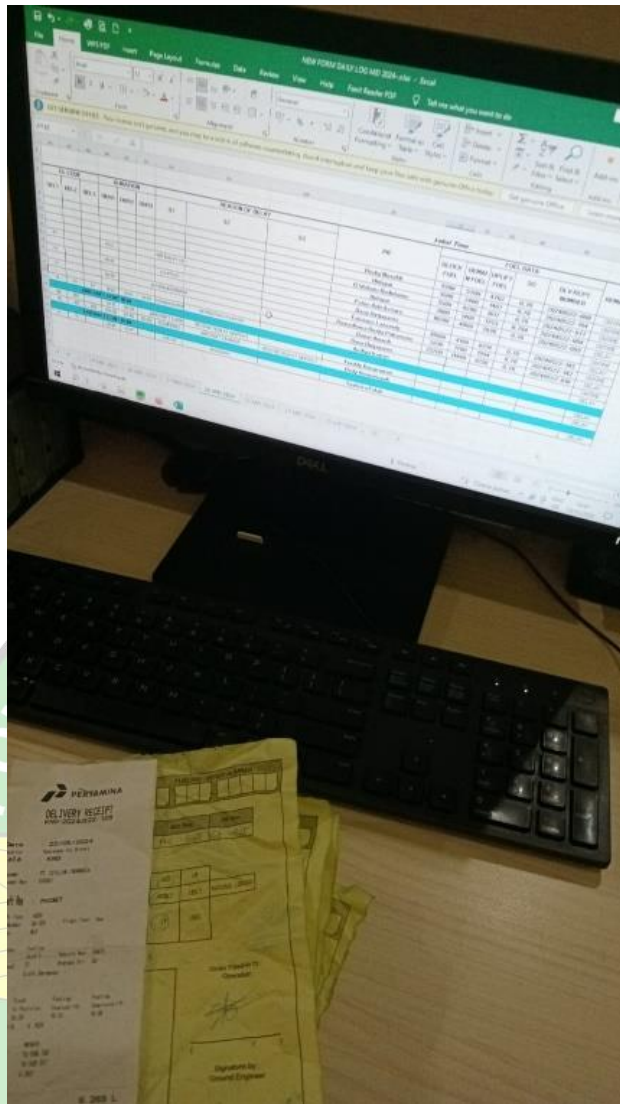


Quality check penerbangan Internasional



Mengisi list *air side* dan *landside*

SURABAYA



Pendataan system eops

