

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



Disusun Oleh :

NABELLA APRILLIANTI

NIT.30621040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN
TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN
SURABAYA**

2024

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



Disusun Oleh :

NABELLA APRILLIANTI

NIT.30621040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN
TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Oleh:

NABELLA APRILLIANTI
NIT. 30621040

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).

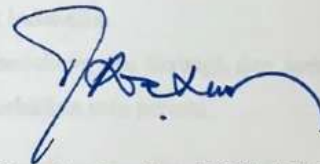
Disetujui Oleh:

Supervisor & SQC PT.Citilink
Station Kualanamu,



Anita Nur Pratiwi
NIK. 303300

Dosen Pembimbing,



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 kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, laporan On the Job Training (OJT) PT Tri-MGAirlines ini dapat diselesaikan 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.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan On the Job Training (OJT) ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan On the Job Training (OJT) dengan maksimal.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara serta Dosen Pembimbing.
4. Segenap staff dan senior PT. Citilink Indonesia.
5. Teman - teman OJT yang saling mendukung dan berbagi, dan semua pihak yang telah membantu penulis sebutkan satu persatu.

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.

Medan, Juli 2024



NABELLA APRILLIANTI
NIT.30621040

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> ‘	3
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	5
1.5.1 Tempat <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
1.5.2 Waktu <i>On The Job Training</i> (OJT).....	5
BAB 2.....	6
2.1 Profil dan Sejarah Bandar Udara Internasional Kualanamu.....	6
2.2 Maskapai Penerbangan.....	7
2.3 Profil Citilink Indonesia	8
2.4 Unit Kerja Pelayanan Penumpang.....	9
2.4.1 Penanganan/Pelayanan Penumpang (<i>Passanger Handling</i>)	10
2.4.2 Pelayanan Penumpang di dalam Pesawat Selama Penerbangan (<i>In Flight Service</i>).....	10
2.4.3 Penanganan Kargo dan Benda-benda Pos/Mail (<i>Cargo Handling</i>)	11
2.5 <i>Ground Handling</i>	11
2.6 Tiket.....	12
2.7 Reservasi	13
2.8 Tipe Penerbangan	14
2.9 Data Umum	15
2.9.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	15
2.9.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	15
2.9.3 Profile Perusahaan.....	16
2.9.4 Arti Logo dan Warna	16
2.10 Armada dan Seating Plan	17
2.11 Kebijakan Perusahaan	18
2.12 Struktur Organisasi Perusahaan PT Citilink Indonesia	21

BAB 3.....	26
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	26
3.1.1 FLOPS (<i>Flight Operation</i>).....	26
3.1.2 <i>Customer Service</i>	27
3.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	28
3.3 Permasalahan.....	29
3.4 Penyelesaian Masalah.....	30
BAB 4.....	32
4.1 KESIMPULAN	32
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3.....	32
4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT.....	33
4.2 Saran.....	33
4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan	33
4.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink	17
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Station Kualanmu	25
Gambar 3.1 Kegiatan di unit FLOP	27
Gambar 3.2 Kegiatan OJT di unit CS.....	28
Gambar 3.3 Jadwal Kegiatan On The Job Training	29



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	15
--	----



BAB 1 **PENDAHULUAN**

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

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III Komunikasi Penerbangan

(KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

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.

Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training*. *On the Job Training* dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah dite

ntukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapatkan di kelas didalam kegiatan *On the Job Training*. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara. *On the Job Training* dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan

pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapatkan di kelas didalam kegiatan *On the Job Training*.

Selama melaksanakan *On The Job Training* ini, pada dasarnya taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah diserap selama menjalani pendidikan kemudian dipraktekkan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan dapat menerap ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan - permasalahan kompleks yang timbul dandihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan tranportasi udara.

On the Job Training (OJT) dilaksanakan di PT Citilink Indonesia selama kurang lebih tiga bulan yaitu periode 22 April dan berakhir 22 Juli 2024.

1.2 Dasar Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014

Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).

5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 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 Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Tujuan dari *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional Manajemen Transportasi Udara 10 Politeknik Penerbangan Surabaya
3. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (*On the Job Training*).

2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT (*On the Job Training*).
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar Udara Udara lokasi *On The Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo

1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

1.5.1 Tempat *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara Interbasional Kualanamu Medan. Yang terletak di alamat Areal perkebunan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang terletak di Beringin, Deli Serdang, Sumatra Utara, Indonesia.

1.5.2 Waktu *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 3 bulan yang dihitung sejak tanggal 09 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023.

BAB 2

GAMBARAN UMUM LOKASI OJT

2.1 Profil dan Sejarah Bandar Udara Internasional Kualanamu

Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Bandara ini terletak 39 km dari kota Medan. Bandar udara ini adalah bandar udara terbesar kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Internasional SoekarnoHatta. Lokasi bandar udara ini dulunya bekas areal perkebunan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang terletak di Kecamatan Beringin, Deli Serdang, Sumatera Utara. Titik koordinat referensi Bandar Udara Internasional Kualanamu 030 38'32"N 0980 53'07"E.

Pembangunan bandar udara ini dilakukan untuk menggantikan Bandar Udara Internasional Polonia yang sudah berusia 85 tahun. Bandara Kualanamu diharapkan dapat menjadi "Main Hub" yaitu pangkalan transit internasional untuk kawasan Sumatera dan sekitarnya. Selain itu, adanya kebijakan untuk melakukan pembangunan Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah karena keberadaan Bandar Udara Internasional Polonia di tengah kota Medan yang mengalami keterbatasan Operasional dan sulit untuk dapat dikembangkan serta kondisi fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Internasional Polonia sudah tidak mampu lagi menampung kebutuhan pelayanan angkutan udara yang cenderung terus meningkat.

Pemindahan Bandar Udara Polonia ke Bandar Udara Internasional Kualanamu telah direncanakan sejak tahun 1992. Dalam kunjungan kerja ke medan oleh menteri perhubungan saat itu, Azwar Anas, berkata bahwa demi keselamatan penerbangan, bandar udara akan dipindah keluar kota. Persiapan pembangunan diawali 1 Agustus 1997. Namun krisis moneter yang dimulai pada tahun yang sama dan kemudian rencana pembangunan di tunda. Sejak saat itu kabar mengenai pembangunan Bandar Udara Internasional Kualanamu jarang terdengar lagi, hingga kecelakaan pesawat mandala airlines terjadi pada tanggal 5 September 2005 Kecelakaan ini menewaskan Gubernur Sumatera utara Tengku Rizal Nurdin dan juga menyebabkan beberapa warga yang tinggal di sekitar bandar udara tewas akibat letak bandar

udara yang terlalu dekat dengan pemukiman. Selain itu kapasitas Bandar Udara Internasional Polonia yang telah melebihi batas menjadi salah satu faktor kendalanya.

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 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah berasal dari bahasa Belanda yakni “maatschappij” yang berarti “perusahaan”, sedangkan penerbangan memiliki arti yakni: satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.

Menurut F. X. Widadi, A. Suwarno (2001:07) berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta

bagasinya, barang kiriman (cargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

Sedangkan Menurut R. S. Damardjati, maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (schedule service/regular flight) maupun yang tidak berjadwal (non schedule service). Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman, dan benda pos ke tempat tujuan.

2.3 Profil Citilink Indonesia

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. Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

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.

2.4 Unit Kerja Pelayanan Penumpang

Secara operasional, unit kerja pelayanan penumpang dibagi menjadi empat unit kerja utama, yaitu:

2.4.1 Penanganan/Pelayanan Penumpang (*Passanger Handling*)

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai Front Liner.

1. Bidang Penjualan dan Pemasaran

- *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat
- *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif
- *Sales* dan *Marketing* bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran

2. Bidang Penanganan Penumpang di Bandar Udara

- *Departure Section*, bertugas dalam pelayanan pemberangkatan penumpang
- *Transit* dan *Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat
- *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
- *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba

2.4.2 Pelayanan Penumpang di dalam Pesawat Selama Penerbangan (*In Flight Service*)

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (*in-flight service*) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang

terdiri dari cockpit crew dan cabin crew.

1. Cockpit Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:

- Pilot in Command, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
- First Officer (Co-Pilot), adalah asisten penerbang.
- Flight Engineer, adalah ahli mesin pesawat terbang.

2. Cabin Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :

- Purser/Cabin Super-intendant adalah pimpinan awak kabin
- Steward (Pramugara) dan Stewardess(Pramugari) bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan

2.4.3 Penanganan Kargo dan Benda-benda Pos/Mail (*Cargo Handling*)

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

2.5 *Ground Handling*

Ground Handling adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “Ground Handling” berasal dari kata “Ground” dan “Handling”. Ground artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. Handling berasal dari kata Hand atau Handle yang artinya tangan atau tangani. To Handle berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. Handling berarti Penanganan atau pelayanan (Service or To Service), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering

menjumpai pemakaian kata “Ground Service”. Ruang lingkup atau batasan pekerjaan Ground Handling, yaitu :

1. Pre-Flight Service

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (Origin Station).

2. Post Flight Service

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (Destination) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.

3. In-Flight Service

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (on air), tanggung jawab ini berada di tangan Pilot in Command (PiC) beserta awak kabinnya.

Ground Handling mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. Flight Safety : Keamanan dan kenyamanan penerbangan
2. On Time Performance: Layanan dan ketepatan penerbangan
3. Customer Satisfaction : Menjamin kepuasan pengguna jasa
4. Reliability : Dapat dipercaya dalam pelayanan

2.6 Tiket

Tiket merupakan dokumen berharga yang wajib dimiliki oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara, dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan terkait yang bertindak sebagai pengangkut transportasi yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antara penumpang dan pengangkut. Dalam industri penerbangan terdapat dua macam jenis tiket yaitu:

a. Tiket Manual

Tiket yang dibuat dalam bentuk buku, yang berisi peraturan-peraturan dan barang-barang apa saja tidak boleh dibawa ketika berada di dalam pesawat.

b. Tiket Elektronik

Tiket yang dibuat menggunakan sistem komputer dan hanya berupa selebar tiket dan lebih mudah dibawa.

Perbedaan e-ticket dengan tiket manual adalah terletak pada saat penumpang menggunakan tiket manual yang berbentuk buku, apabila saat akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang harus membeli tiket lagi. Sedangkan apabila menggunakan e-ticket saat penumpang akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang bisa mencetak ulang di bandara pada saat akan melakukan check-in hanya dengan menunjukkan rute, jadwal penerbangan, nama dapat dilihat di sistem.

2.7 Reservasi

Reservasi secara umum dapat diartikan sebagai penyediaan tempat duduk, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal. Jadi, pengertian reservasi meliputi seluruh kegiatan perusahaan penerbangan dalam:

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

Untuk menangani kegiatan reservasi, industri penerbangan menggunakan suatu sistem yang dapat dibedakan menjadi dua 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 diperlukan penumpang berkaitan dengan rencana perjalanannya. Hal-hal yang tercakup dalam kegiatan pelayanan tersebut antara lain :

- a. Proses pemesanan dan penyediaan tempat.
- b. Pemberiaan informasi tentang jadwal penerbangan.
- c. Harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- d. Persyaratan penerbangan beserta informasi lainnya

2.8 Tipe Penerbangan

1. Penerbangan Berjadwal

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap

2. Pengertian Penerbangan Charter atau Tidak Berjadwal

Pada umumnya, penerbangan carter merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan. Namun, penerbangan carter memiliki banyak jenis yakni sebagai berikut:

a. Pribadi

Penerbangan carter jenis pribadi adalah ketika seseorang menyewa semua pesawat dan bukan memesan kursi tertentu pada layanan komersial dengan sewa pribadi.

b. Publik

Penerbangan carter jenis publik adalah saat maskapai menawarkan layanan ke tujuan tertentu secara terbatas. penerbangan ini bersifat musiman dan dapat disediakan operator tur yang menyewa pesawat.

c. Kargo

Sama seperti layanan komersial terjadwal, barang juga dapat diterbangkan dengan layanan carter. Peningkatan layanan jenis

ini terjadi di tengah pasokan medis mendesak yang harus berpindahpindah ke seluruh dunia di tengah pandemi.

d. Medevac

Penerbangan dengan jenis medevac (medical evacuation) adalah jenis penerbangan dimana maskapai memberikan layanan penerbangan kepada orang yang sedang sakit atau terluka.

e. Afinitas

Dalam penerbangan carter jenis afinitas, biasanya pesawat digunakan pelancong yang menjadi bagian dari grup atau organisasi lebih luas dan membayar tiket mereka sendiri. Para pelancong ini bisa merupakan bagian dari penggemar olahraga atau penggemar musik yang pergi ke acara khusus.

2.9 Data Umum

2.9.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkuran 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

Tabel 2. 1 Identitas PT Citilink Indonesia

2.9.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

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

Misi :Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.

2.9.3 Profile 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

2.9.4 Arti Logo dan Warna

Logo perusahaan berfungsi sebagai pengingat konsumen. Yang mana sebagai bentuk identitas atau suatu entitas kepada masyarakat. Maskapai Citilink Indonesia memiliki logo dengan ciri khas berwarna hijau yang berpadu dengan warna putih dan kuning. Dari setiap warna yang ditampilkan memiliki artinya masing-masing.





Gambar 2. 1 Logo Citilink

Warna hijau pada logo Citilink memiliki makna berupa penyegaran dan ramah lingkungan. Warna hijau juga memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang artinya sebuah ketegasan. Sedangkan kolaborasi hijau, putih, dan kuning bermakna menampilkan kesan yang young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

2.10 Armada dan Seating Plan

Perusahaan Citilink yang berbasis di Jakarta dan Surabaya, memiliki lebih dari 330 penerbangan setiap hari dengan 97 rute ke 49 kota, termasuk 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, dan rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan.

Dengan klasifikasi armada pesawat yang tercatat pada 31 Desember 2021 yang dimiliki diantaranya sebagai berikut (Indonesia, 2021) :

- a) 7 unit pesawat ATR 72-600
- b) 50 unit pesawat A320 CEO/NEO
- c) 2 unit Airbus A330-900 NEO
- d) 1 unit Boeing 737 classic yang serviceable : 1 Boeing 737-500 yang telah dikonversi menjadi Freighter
- e) 7 unit Boeing 737 classic yang unserviceable : 2 Boeing 737-500 dan 5 Boeing 737-300

Airbus A320 adalah Salah satu pesawat penumpang komersial jarak dekat sampai menengah yang memiliki sistem kendali fly-by-wire digital, yang berarti pilot mengendalikan pesawat melalui sinyal elektronik daripada mekanik. Perusahaan Citilink dengan mayoritas menggunakan pesawat Airbus A320 memiliki kriteria sebagai berikut.

- a) Kecepatan : 828.00 km/h
- b) Ketinggian : 11.900m
- c) Kapasitas bahan bakar: 24.210 liter
- d) Daya jelajah : 3.100 – 12.000 km
- e) Daya tampung :180 penumpang

2.11 Kebijakan Perusahaan

- a) **Tiket**
Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama 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 Nov 2021, voucher akan kedaluwarsa pada 1 Nov 2022

- 2) Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: 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 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik voucher dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat refund.
- 2) 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 di konter 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
- 3) Lebih dari 36 Minggu : Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan
- 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).

2.12 Struktur Organisasi Perusahaan PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia memiliki struktur perusahaan sebagai berikut,

Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

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

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

untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan yang telah ditetapkan.

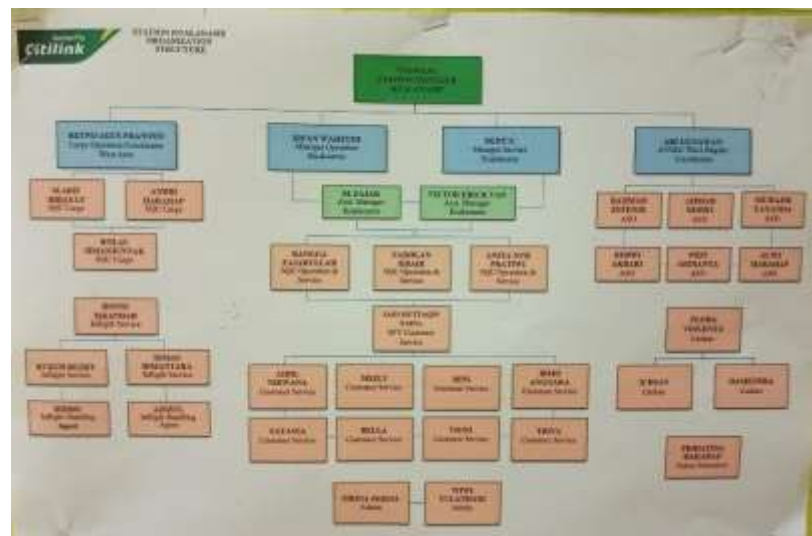
2. Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi.
3. Membantu direktur utama dalam memecahkan masalah perusahaan dan halhal lain sehubungan dengan kegiatan produksi Perseroan, termasuk namun tidak terbatas pada flight operation, engineering and maintenance, operation control&support, berdasarkan ketetapan direksi.
4. Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.

c. Direktur Niaga memiliki tugas dan kewenangan:

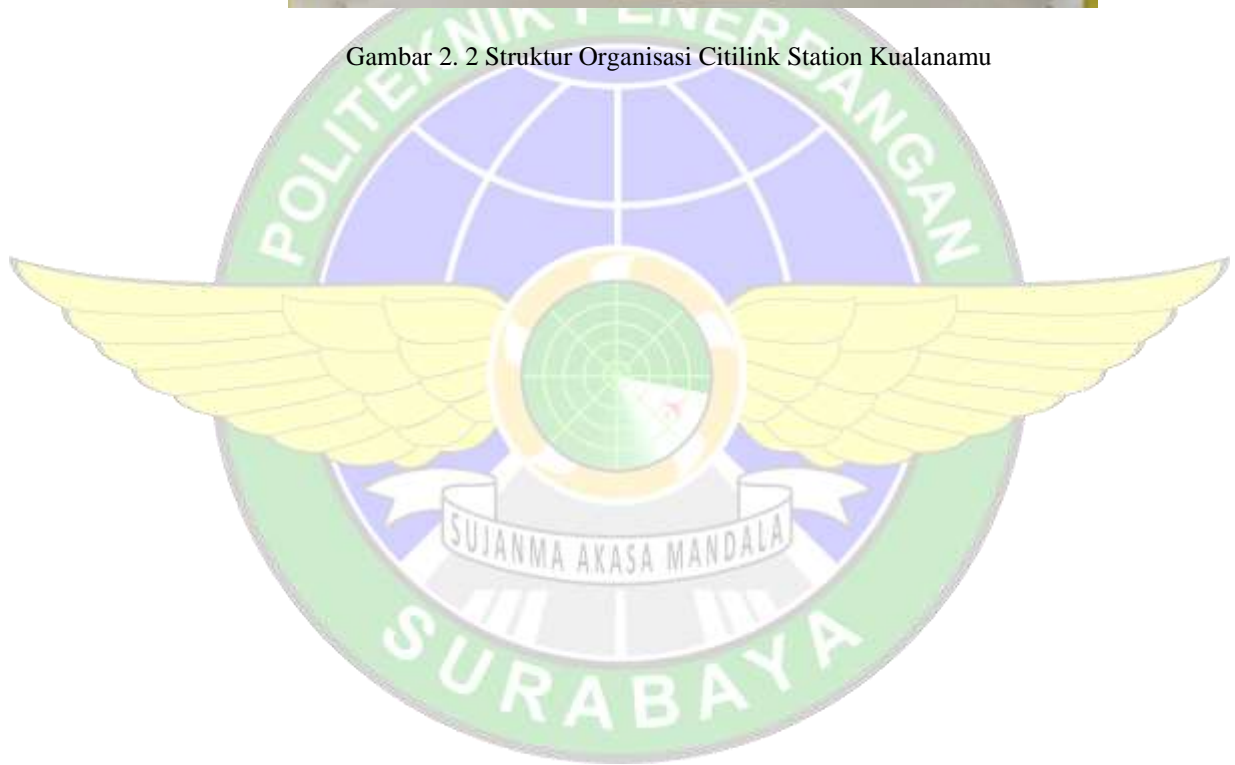
1. Bertanggung jawab terhadap pencapaian sales and revenue Perseroan melalui pengelolaan marketing, sales and distribution, revenue management, cargo and anciliary serta network and charter.
2. Menetapkan kebijakan pemasaran Perseroan berdasarkan kebijakan umum operasional Perseroan.
3. Membuat rencana kerja bagian pemasaran dan target penjualan perusahaan.
4. Mengawasi kinerja pemasaran kantor pusat dan cabang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
5. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas pemberian komisi terhadap agen.

6. Berpartisipasi dalam penyusunan RJPP dan RKAP perusahaan.
 7. Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.
- d. Direktur Keuangan memiliki tugas dan kewenangan:
1. Memimpin dan mengendalikan perumusan kebijakan, pengelolaan dana, pencacatan, pelaporan, keuangan dan tingkat investasi untuk meningkatkan kinerja dan peringkat keuangan perusahaan.
 2. Menerapkan dan mengendalikan semua kebijakan keuangan sesuai dengan keputusan direksi, serta melakukan efisiensi dan efektivitas fungsi keuangan pada semua tingkat manajemen, dewan direksi dan departemen bisnis perusahaan.
 3. Dalam rangka peningkatan efisiensi, melakukan pengendalian dan pengawasan penyusunan dan pelaksanaan arus kas perusahaan berbasis RKAP.
 4. Membimbing pengelolaan keuangan perusahaan melalui pengelolaan treasury management, financial planning, risk management, accounting, fleet management dan business support.
 5. Berdasarkan ketetapan direksi, mengelola portofolio investasi dan keputusan keuangan untuk mencapai nilai tambah yang maksimal dan mencapai tujuan perusahaan.
 6. Menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, perubahan ekonomi dan hukum, dalam penetapan sistem dan tata kerja pengelolaan keuangan

perusahaan, serta melakukan peninjauan kebijakan dan prosedur keuangan secara berkala.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Station Kualanamu



BAB 3

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

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 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Ruang lingkup On The Job Training Taruna yaitu di ruang FLOPS (Flight Operation Office) dan CS (Customer Services) dan Ground Handling.

3.1.1 FLOPS (*Flight Operation*)

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. FOO atau Flight Operation Officer merupakan petugas yang memiliki tugas dan tanggung jawab operasional bandar udara berupa pengecekan terhadap data laporan cuaca, NOTAM, memonitor setiap jadwal penerbangan dan pergerakan pesawat, dan berkomunikasi dengan crew penerbangan (Yogyakarta, 2023).

Tugas dan tanggung jawab dari Flight Operation Officer diantaranya sebagai berikut.

- a. Memeriksa dan mengumpulkan pesan pergerakan keberangkatan
- b. Menyusun rencana penerbangan
- c. Mendokumentasikan rencana penerbangan dengan otoritas terkait
- d. Memeriksa data cuaca untuk menentukan rute penerbangan
- e. Menyediakan layanan pengawasan penerbangan untuk maskapai
- f. Memantau jadwal penerbangan dan mengkomunikasikan perubahan jadwal penerbangan kepada pemangku kepentingan

- g. Mempersiapkan dokumen flight plan, menginput data final flight plan seperti final fuel dan final cargo, serta mempersiapkan EFB.

Selama melakukan On The Job Training di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan flight plan, penyortiran flight plan, dan briefing kepada pilot yang akan bertugas.



Gambar 3. 1 Kegiatan di Unit FLOP

3.1.2 *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. Tugas yang dapat dilakukan pada bagian customer service adalah melayani penumpang yang berkaitan dengan ticketing, konfirmasi checkin, keluhan penumpang yang telah melewatkan penerbangan dengan keadaan tertentu, dan pengajuan permintaan seating oleh penumpang. Maskapai Citilink dalam melayani pemesanan tiket menggunakan system tiket yang terkomputerisasi.

Sistem tiketing digunakan oleh maskapai Citilink adalah sistem skyspeed. Sistem ini bersifat online, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik. Sistem ini dapat digunakan untuk melayani pemesanan tiket penerbangan, pembatalan tiket penerbangan, request pemilihan tempat duduk di pesawat, serta menampilkan status penumpang yang sudah check-in maupun boarding.

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. 2 Kegiatan OJT di unit CS

3.2 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training*

On the Job Training yang dilakukan oleh taruna MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya dilaksanakan mulai dari tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Jadwal selama OJT di perusahaan Maskapai Citilink Bandara Internasional Kualanamu Medan dilaksanakan sesuai jam operasional dengan system shift sebagai berikut :

- a. Pagi : 04.00 - 11.00 WIB
- b. Middle : 09.00 – 16.00 WIB

c. Siang : 13.00 – 20.00 WIB

Gambar 3. 3 Jadwal Kegiatan On The Job Training

3.3 Permasalahan

Check-in adalah sebuah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, batas waktu buka check-in counter selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum waktu keberangkatan dan batas waktu tutup check-in counter adalah 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan. Kesesuaian tanda pengenal dilakukan di check-in counter, yaitu adanya pemeriksaan kesesuaian antara tanda identitas penumpang (KTP, SIM, Paspor, atau identitas diri yang sah yang masih beraku) dengan keterangan yang tercantum di dalam tiket yang dilakukan oleh petugas check-in counter.

Boarding pass adalah dokumen yang dihasilkan dari proses check-in penumpang, dan dibawa sebagai persyaratan masuk pesawat udara. Boarding pass paling sedikit memuat informasi tentang :

- a. Nama penumpang
- b. Nama pengangkut
- c. Rute penerbangan
- d. Nomor penerbangan

- e. Tanggal dan jam keberangkatan
- f. Nomor tempat duduk
- g. Pintu masuk ke ruang tunggu menuju pesawat udara (boarding gate)
- h. Waktu masuk pesawat udara (boarding time).

Setelah penumpang melakukan check-in, penumpang akan menuju waiting room untuk menunggu waktu boarding. Standar pelayanan boarding adalah pelayanan petugas boarding gate, batas waktu penutupan naik pesawat udara (boarding), dan proses menuju ke pesawat.

Pada saat melaksanakan On The Job Training ditemukan permasalahan yaitu masih banyak penumpang yang tidak dapat melaksanakan penerbangan atau tertinggal pesawat dikarenakan telat untuk melakukan check-in, Prosedur Check-in di Counter check-in dibuka 2 jam sebelum jam keberangkatan dan akan tutup 30 menit untuk penerbangan Domestik dan 1 jam untuk penerbangan Internasional sebelum waktu keberangkatan. Untuk keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Kualanamu, check-in & baggage drop ditutup 30 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestik dan 1 jam sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan internasional. Dengan prosedur yang telah diatur tersebut masih banyak ditemukan penumpang yang telat untuk melakukan check-in, sehingga penumpang tersebut mengalami kerugian dan harus membeli tiket baru untuk melakukan perjalanan di flight selanjutnya.

3.4 Penyelesaian Masalah

Perlu adanya sosialisasi terhadap penumpang bahwasannya untuk keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Kualanamu, check-in & baggage drop ditutup 30 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestik dan 1 jam sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan internasional. Selain itu juga mensosialisasikan bahwa terbang menggunakan citilink terdapat kemudahan dengan adanya system web

check-in yang dapat memudahkan calon penumpang dalam melakukan check-in dari penggunaan handphone maupun laptop/komputer calon penumpang dimana saja dengan membaca ketentuan yang berlaku pada system web check-in.



BAB 4 PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3

Selama melaksanakan On the Job Training (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan di Bab 4. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Prosedur dapat diterapkan asal tidak menyimpang dari peraturan baku yang telah ditetapkan serta sesuai untuk kondisi kerja di lokasi tersebut. Karena diperlukan sistem regulasi atau peraturan dan prosedur yang baik dan sesuai dengan kondisi lapangan, serta pemberian pelayanan sebagai mana mestinya dan maksimal.

Dari masalah yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan:

1. Fitur web check-in masih belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena penumpang belum banyak yang mengetahuinya agar dapat mengurangi penumpang yang batal terbang karena terlambat melakukan check-in.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT.Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu 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.

4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

Kegiatan On the Job Training (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati proses kerja personil bandar udara terutama pada bagian Customer Service dan FOO. Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh supervisor yang ada.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan adalah Perlu adanya sosialisasi terhadap penumpang bahwasannya untuk keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Kualanamu, check-in & baggage drop ditutup 30 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestik dan 1 jam sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan internasional. Selain itu juga mensosialisasikan bahwa terbang menggunakan citilink terdapat kemudahan dengan adanya system web check-in yang dapat memudahkan calon penumpang dalam melakukan check-in dari penggunaan handphone maupun laptop/komputer calon penumpang dimana saja dengan membaca ketentuan yang berlaku pada system web check-in.

4.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/I dibekali dengan ilmu yang didapat di masapendidikan 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 1 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

2016. *Buku Pedoman On The Job Training*. Surabaya: Politeknik penerbangan Surabaya

2021. *Buku Pedoman On the Job Training MTU*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya

Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya

Lumataw, Arthur. 2019. *Modul Mata Kuliah TATA OPERASI DARAT*. Manado: Politeknik Negeri Manado

Suwarno, F.X. Widadi A. 2001. *Tata Oprasi Darat*. Jakarta: Grasindo

PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri

2021. *Annual Report 2021 PT Citilink Indonesia*. Jakarta: PT. Citilink Indonesia

PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri



LAMPIRAN
FOTO KEGIATAN *ON JOB TRAINING*



