

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



Disusun Oleh :

M. REZALHAOUE RIMANSYAH

NIT. 30621039

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2024

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



Disusun Oleh :

M. REZALHAQUE RIMANSYAH

NIT. 30621039

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

2024

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

Oleh :

M. REZALHAQUE RIMANSYAH

NIT. 30621039

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

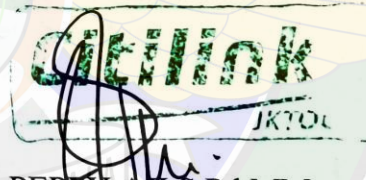
Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

Ground Opr Training Manager



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



PEPPY A.M.S.Pd.MM
NIK. 300898

Mengetahui

Ketua Program Studi

D3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

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

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

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

1. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan On The Job Training (OJT) dengan maksimal.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., M.T, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Peppi Aji selaku Ground Opr Training Manager dan Supervisor.
4. Bapak Ahmad Musadek, S.T, M.T selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Segenap Staff dan senior PT. Citilink Indonesia.
6. Teman-teman OJT yang saling mendukung dan berbagi ilmu.

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.

Jakarta, 20 Juni 2024

M. Rezalhaque Rimansyah
NIT. 30621039

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	1
1.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	1
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
BAB 2 PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT).....	3
2.1 Maskapai Penerbangan.....	3
2.2 Sejarah Singkat.....	3
2.3 Data Umum.....	5
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	5
2.3.2 Profil Perusahaan.....	5
2.3.3 Armada dan Wilayah Operasional Citilink.....	6
2.3.4 Arti Logo dan Warna.....	6
2.3.5 Visi Misi Perusahaan.....	7
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	11
3.1 Flight Operation Office (FLOPS).....	11
3.2 Passasi.....	12
3.2.1 <i>Customer Service</i> (CS).....	12
3.2.2 <i>Check In Count`er</i> (CIC).....	13
3.3 Ground Handling (GH).....	13
BAB 4 PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT).....	16
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	16
4.1.1 Unit FLOPS (<i>Flight Operation Office</i>).....	16
4.1.2 Unit PASSASI.....	17
4.1.3 <i>Customer Service</i> (CS).....	17
4.1.4 Unit <i>Ground Handling</i> (GH).....	18
4.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	19
4.3 Analisis Permasalahan.....	20
4.4 Penyelesaian Masalah.....	21
BAB 5 PENUTUP.....	23
5.1 Kesimpulan.....	23

5.1.1 Kesimpulan terhadap BAB IV.....	23
5.1.2 Kesimpulan terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan.....	23
5.2 Saran.....	24
5.2.1 Saran terhadap BAB IV.....	24
5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan.....	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN A	26
LAMPIRAN B	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	7
Gambar 4.1 Pengisian Daily Briefing	17
Gambar 4.2 Proses Briefing Captain di cockpit.....	17
Gambar 4.3 Mengawasi Kegiatan Loading Barang	18
Gambar 4.4 Mengontrol Kegiatan Loading	19
Gambar 4.5 Jadwal On The Job Training Unit FLOPS	19
Gambar 4.6 Jadwal On The Job Training Unit PASSASI Dan.....	20
Gambar 4.7 Jadwal On The Job Training Unit PASSASI Dan.....	20
Gambar 4.8 Surat Perjanjian Penumpang Dengan Captain Pesawat.....	22



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	5
Table 2.2 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia	5
Table 2.3 Armada dan Wilayah Operasi PT. Citilink Indonesia Per 2021	6



BAB 1

PENDAHULUAN

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

Memasuki zaman dimana persaingan diberbagai bidang kehidupan manusia semakin besar, salah satunya yaitu dibidang penerbangan. Maka itu harus mempersiapkan diri sebaik mungkin agar dapat meraih tingkat kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. *On the Job Training/OJT* adalah latihan kerja mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang didapat selama menjalani Pendidikan program studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan tingkat Pendidikan masing-masing selama waktu yang ditetapkan.

Lokasi *On the Job Training* (OJT) telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh 6 semester akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. Selain itu diharapkan dapat menjadi insan perhubungan yang cerdas, gesit, tanggap dan beriman.

On the Job Training (OJT) dilaksanakan di PT Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta selama kurang lebih tiga bulan yaitu periode 22 April 2024 dan berakhir hingga 22 Juli 2024.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On The Job Training*

Adapun maksud dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

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

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

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

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

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

BAB 2

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Maskapai Penerbangan

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. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan".

Menurut R.S Damardjati (2001:06), perusahaan 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*).

Sedangkan 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.

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.

2.2 Sejarah Singkat

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 (“Citilink” atau “Perusahaan”) adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. (“Garuda”) dan 33% PT Aerowisata (“Aerowisata”).

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara resmi tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV” dan *call sign* “Supergreen”. Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan *system* dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Padang, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute Internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat *industry aviasi* dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler’s Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-star *Low-Cost Airline* versi *Airline*

Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, SKYTRAX COVID-19 *Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink
Tahun Pendirian	2001
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Pegawai	2.041 Pegawai per 2021
Jumlah Armada	67 Armada ((A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500) PER 2021
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.3.2 Profil Perusahaan

Tabel 1.2 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	Ciliticon Building Lntai 16 Jl. Jendral S Parman Kav 72 Slipi, Jakarta Barat
Telpon	08041080808
Website	www.citilink.co.id
Facebook	Citilink Indonesia
Twitter	@Citilink

2.3.3 Armada dan Wilayah Operasional Citilink

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire digital*, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Tabel 2.2 Armada dan Wilayah Operasi PT. Citilink Indonesia Per 2021

Pesawat	Beroperasi	Penumpang
Airbus A320-200 CEO/NEO	50 unit	180
Airbus A330-900 NEO	2 unit	365
ATR 72-600	7 unit	70
Boeing B737-300	5 unit	-
Boeing B737-500	3 unit (1 dikonversi menjadi Freighter)	-
Total	62 nit	

2.3.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis

perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

2.3.5 Visi Misi Perusahaan

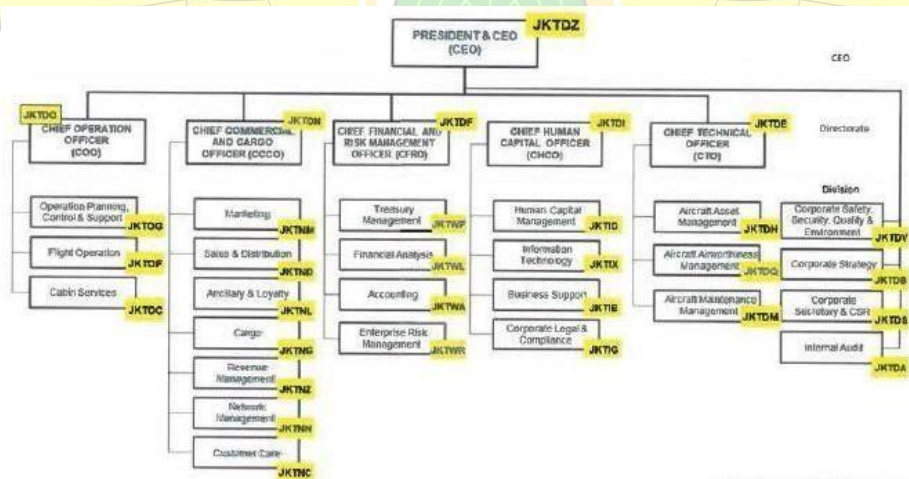
Visi:

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.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Ditetapkan di : Tangerang
Pada tanggal : 31 Mei 2023

PT CITILINK INDONESIA
DIREKTUR UTAMA


DEWA KADEK RAI

1230290



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Perusahaan dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

1. Direktur Utama (President) Direktur Utama memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis Perusahaan.
- b. Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan Keputusan direksi,
- c. Memiliki para anggota Direksi dalam melaksanakan Keputusan Direksi
- d. Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal Perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang Perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.
- e. Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai Keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
- f. Mengesahkan hasil Keputusan direksi.
- g. Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
- h. Mengatur dan memberikan semua informasi tentang Perusahaan kepada para pemangku kepentingan.

2. Direktur Produksi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi Perseroan untuk mencapai tujuan kinerja Perusahaan yang telah ditetapkan,

- b. Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi.
 - c. Membantu direktur utama dalam memecahkan masalah Perusahaan dan hal-hal lain sehubungan dengan kegiatan produksis Perseroan, termasuk namun tidak terbatas pada flight operation, engineering and maintenance, operation control&support, berdasarkan ketetapan direksi.
3. Direktur Niaga memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :
- a. Bertanhhgung jawab terhadap pencapaian sales and revenue Perseroan melalui pengelolaan marketing, sales and distribution, revenue management, cargo and anciliary serta network and charter.
 - b. Menetapkan kebijakan pemasaran Perseroan berdasarkan kebijakan umum operasional Perseroan.
 - c. Membuat rencana kerja bagian pemasaran dan target penjualan Perusahaan.
 - d. Mengawasi kinerja pemasaran kantor pusat dan cabang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
 - e. Berpartisipasi dalam penyusunan RJPP dan RKAP Perusahaan.
4. Direktur Keuangan memiliki tugas dan kewenangan sebagai berikut :
- a. Memimpin dan mengandalikan perumusan kebijakan, pengelolaan dana, pencatatan, pelaporan, keuangan dan Tingkat investasi untuk meningkatkan kinerja dan peringkat keungan Perusahaan.
 - b. Menetapkan 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.

- c. Membimbing pengelolaan keuangan Perusahaan melalui pengelolaan treasury management, financial planning, risk management, accounting, fleet management dan business support.



BAB 3 TINJAUAN TEORI

3.1 Flight Operation Office (FLOPS)

Di dalam dunia penerbangan terdapat salah satu profesi yang cukup menarik perhatian. Profesi tersebut adalah *Flight Operation Officer* (FOO). FOO ini akan bekerja sama dengan para pilot, pramugari, teknisi dan berbagai unit pendukung lainnya. Untuk menjadi seorang FOO, berarti harus mengambil sekolah FOO terlebih dahulu. Biasanya pada saat pilot sampai bandara sebelum menuju ke pesawat, seorang pilot harus menuju ke ruang *Flight Operations* (FLOPS) untuk mendapatkan briefing dari *Flight Operation Officer* (FOO) sebelum menuju ke pesawat dan melaksanakan tugas terbang.

Ruang flops ini biasanya terdapat di area di dalam bandara atau tidak jauh dari bandara agar tidak membutuhkan waktu yang lama menuju ke pesawat. *Briefing* yang diberikan FOO kepada pilot menggunakan *dispatch release form*, form ini berisi informasi mengenai jenis pesawat, registrasi pesawat, jumlah *crew*, jumlah penumpang jumlah bahan bakar, rute penerbangan, rute alternatif, parkir pesawat, perlengkapan pesawat yang dibawa, tipe penerbangan, perkiraan cuaca, berat pesawat dengan jumlah penumpang dan barang yang akan diangkut, dan lain sebagainya. *Briefing* ini diberikan FOO kepada pilot di ruang flops dilakukan di meja FOO dengan posisi FOO dan pilot berdiri berhadapan. Setelah *briefing* diberikan FOO kepada pilot maka *dispatch release form* akan ditanda tangani oleh FOO dan pilot sebagai tanda kedua belah pihak memahami dan menyetujui informasi yang diberikan.

Tugas *briefing* ini merupakan salah satu kewajiban FOO kepada pilot sesuai dengan aturan pemerintah dalam *Civil Aviation Safety Regulation* (CASR) 121.601, May 2017. Tugas *briefing* ini yaitu FOO akan melakukan penjelasan informasi atau yang disebut dengan istilah *briefing* kepada pilot sebelum penerbangan dilaksanakan. Setelah *briefing* dilakukan maka

dilanjutkan dengan menandatangani *dispatch release* sebagai tanda bahwa rencana penerbangan sudah aman (*safe*), ekonomis, nyaman untuk penumpang dan disepakati oleh kedua belah pihak. Selanjutnya setelah pesawat mengudara, FOO juga memantau penerbangan untuk memberikan bantuan kepada pilot jika diperlukan serta memberikan informasi perkembangan cuaca atau informasi penting lainnya. Pemantauan ini dilakukan terus menerus sampai pesawat mendarat dan misi penerbangan dianggap selesai, kemudian FOO akan melakukan *briefing* kembali dengan pilot untuk perencanaan penerbangan berikutnya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa ruangan FLOPS merupakan ruangan yang digunakan sebagai tempat *briefing* pilot sebelum melakukan penerbangan yang dilakukan oleh *Flight Operation Officer* (FOO) menggunakan *dispatch release form* yang berisi informasi mengenai jenis pesawat, registrasi pesawat, jumlah *crew*, jumlah penumpang, jumlah bahan bakar, rute penerbangan, rute alternatif, parkir pesawat, perlengkapan pesawat yang dibawah, tipe penerbangan, perkiraan cuaca, berat pesawat dengan jumlah penumpang dan barang yang akan diangkut, dan lain sebagainya.

3.2 Passasi

3.2.1 *Customer Service* (CS)

Dalam dunia penerbangan, banyak sumber daya manusia yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu dan kualitas suatu perusahaan, salah satunya adalah *customer service* di bandara. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa di bandar udara, setiap perusahaan penerbangan wajib menyediakan pelayanan konsumen atau yang biasa disebut dengan *customer service*.

Petugas *customer service* menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*) dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer service* juga

bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*.

Di *customer service* menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau *go show*, dll.

3.2.2 Check In Counter (CIC)

Di bagian ini, passasi bertugas menangani penumpang yang akan melaporkan untuk 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 yang nantinya akan dimasukkan kedalam *compartment* pesawat (*loading* bagasi),

Pada *check in counter* ini petugas mempunyai kewajiban untuk mengecek *validity ticket*, seperti : tanggal penerbangan, rute penerbangannya serta mencocokkan dokumen perjalanan penumpang lainnya seperti kartu tanda pengenal (ktp), *passport* dan kartu identitas lainnya sesuai dengan identitas data penumpang yang akan dicocokkan dengan tiket, kemudian petugas *check in counter* akan menyobek *flight coupon*, mengecek bagasi beserta menimbang dan menempelkan label bagasi, menangani *excess baggage*, menentukan *seat number* penumpang dan berkomunikasi dan berkoordinasi dengan unit lainnya. mencetak *boarding pass* dan memberikan label bagasi yang telah ditimbang pada penumpang sesuai dengan prosedurnya. Petugas juga perlu membantu penumpang yang kesulitan saat melakukan *check in* dan terkendala karena masalah tertentu.

3.3 Ground Handling (GH)

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 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 :

5. *Pre-Flight Service*

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

6. *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 .

7. *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 :

- a. *Flight Safety* : keamanan dan kenyamanan penerbangan
- b. *On Time Performance* : layanan dan ketepatan penerbangan
- c. *Customer Satisfaction* : menjamin kepuasan pengguna jasa
- d. *Reliability* : dapat dipercaya dalam pelayanan

PT. Citilink Indonesia bekerjasama dengan PT. Garuda Indonesia dalam menyerahkan aktivitas *ground handling* pada operasional maskapai

penerbangan. Sehingga setiap kegiatan dari para *ground staff* dibawah langsung oleh PT. Citilink Indonesia. Maka dari itu, pada unit ini penulis melaksanakan kegiatan pada bagian *Station Quality Control (SQC)* yang langsung mengawasi dan mengatur para *ground staff* Gapura Angkasa dalam melaksanakan pelayanan kepada penumpang. *Station Quality Control (SQC)* sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengontrol segala aktivitas yang berhubungan dengan kelancaran penerbangan sehingga mencegah dari terjadinya delay penerbangan pada maskapai pesawat udara
2. Mengontrol dan memastikan pekerjaan dari staff Gapura Angkasa sudah sesuai



BAB 4

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* Taruna DIII-Manajemen Transportasi Udara (MTU) VII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi :

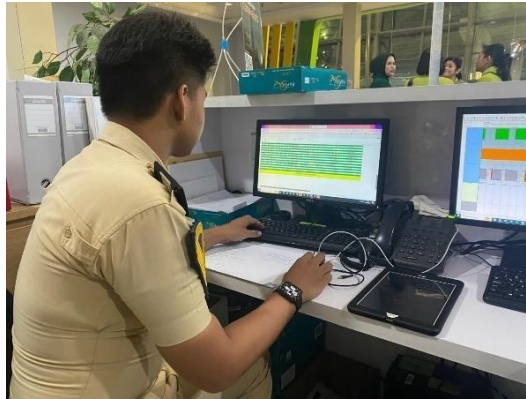
1. Unit FLOPS (*Flight Operation Office*)
2. Unit PASSASI
3. Unit GH (*Ground Handling*)

4.1.1 Unit FLOPS (*Flight Operation Office*)

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit FLOPS (*Flight Operation Office*) dengan rangkaian tugas sebagai berikut :

1. Penyortiran *Flight Plan*
2. Melihat dan memantau petugas FOO sedang *briefing* kepada pilot yang akan bertugas
3. Mengisi *daily report briefing* petugas FOO dengan pilot yang akan bertugas
4. Membantu menyiapkan peralatan yang akan dibawa pilot yang akan bertugas seperti EFB (*Electronic Flight Bag*)

PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Soekarno Hatta memiliki 2 ruangan FLOPS yaitu FLOPS atas dan FLOPS bawah. Keduanya memiliki tugas yang sama namun yang membedakan adalah FLOPS atas bertujuan untuk melakukan *briefing* pada pilot yang *fresh* atau sebelumnya tidak melakukan penerbangan. Sedangkan FLOPS bawah untuk petugas FOO yang akan melakukan *briefing* kepada pilot lanjutan atau sebelumnya baru saja melakukan penerbangan. Saat di FLOPS bawah petugas FOO akan melakukan *briefing* pada *cockpit*.



Gambar 4.1 Pengisian Daily Briefing



Gambar 3.2 Proses Briefing Captain di cockpit

4.1.2 Unit PASSASI

1. *Customer Service* (CS)

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit *Customer Service* (CS) dengan rangkaian tugas sebagai berikut :

- a. Melayani penumpang dengan komunikasi yang baik dan ramah
- b. Menyelesaikan masalah penumpang
- c. Menginput data penumpang untuk selanjutnya *booking* tiket dan *reschedule* tiket
- d. Memberikan informasi kepada penumpang mengenai *gate* keberangkatan

2. *Check In Counter (CIC)*

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit *Check In Counter (CIC)* dengan rangkaian tugas sebagai berikut :

- a. Membantu mencetak *boarding pass*
- b. Menimbang bagasi penumpang
- c. Memberikan label bagasi penumpang

4.1.3 Unit *Ground Handling (GH)*

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit *Ground Handling (GH)* di *Station Quality Control (SQC)* Citilink Indonesia dengan rangkaian tugas sebagai berikut :

1. Ikut membantu dalam mengontrol segala aktivitas dari staff Garuda Angkasa agar penerbangan berjalan dengan lancar



Gambar 4.3 Mengawasi Kegiatan Loading Barang Bagasi Penumpang



Gambar 4.4 Mengontrol Kegiatan Loading Unloading Barang Bagasi

4.2 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*.

		JADWAL ON THE JOB TRAINING PT. CITILINK (CGK) UNIT FLOPS																							
TEAM	NAMA	APRIL									MEI														
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Joseph	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
	Ezra	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
	Gisca	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
	Thesalonika	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
2	Zaky	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
	Andra	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
	Sandra	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
	Debby	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
3	Rezalhaque	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
	Fadhil	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
	Salsabila	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P

Gambar 4.5 Jadwal On The Job Training Unit FLOPS

menemukan hal yang bisa dianggap sebagai masalah yaitu pada saat seorang *Station Quality Control* menangani penumpang yang tidak terima karena ada suatu penerbangan yang *delay* sampai 2x. Penumpang tersebut bertujuan terbang ke Surabaya tidak terkendalikan emosinya didepan *gate* saat petugas *gate* memberikan informasi adanya *delay* penerbangan. Penumpang tersebut terlihat tidak bisa mengendalikan emosinya dengan marah bersuara keras dan menendang meja *gate* sehingga menjadi perhatian penumpang lainnya.

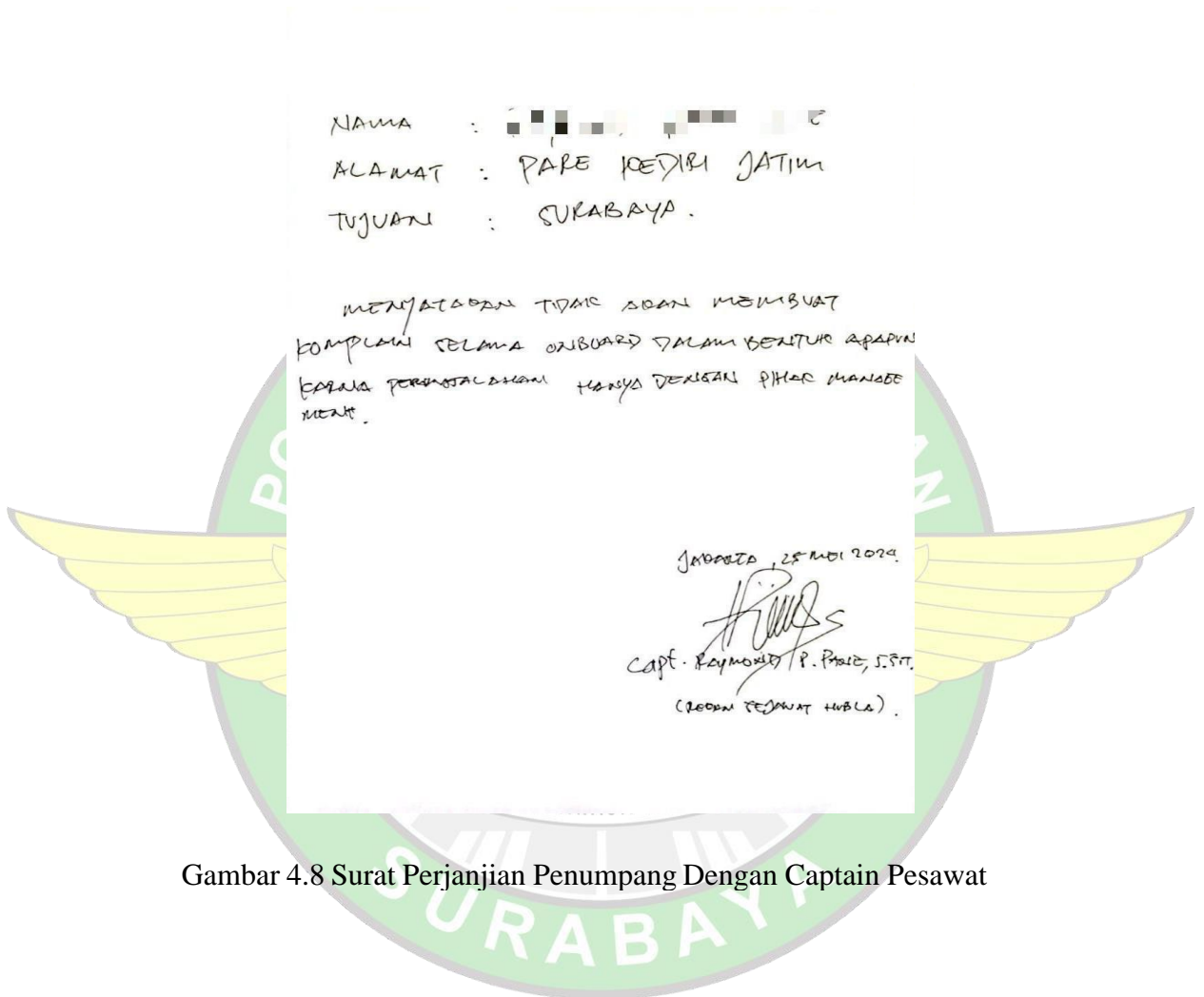
4.4 Penyelesaian Masalah

Menindak lanjuti permasalahan dan belum optimalnya proses operasional yang berlangsung berkaitan dengan pelayanan maskapai PT. Citilink Indonesia kepada penumpang yang akan berakibat kepada kenyamanan dan kepercayaan penumpang. Pada saat kejadian tersebut seorang *Station Quality Control* (SQC) memberikan pengertian dan penjelasan kepada penumpang tersebut jika adanya *delay* penerbangan tersebut bukan kehendak oleh maskapai atau staff yang sedang *duty* pada saat itu, tetapi itu diluar prediksi karena *impact* cuaca sedang buruk di bandara awal, jika tetap diterbangkan ditakutkan terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan.

Seorang *Station Quality Control* (SQC) saat menghadapi penumpang dalam kondisi tak terkendalikan emosinya tetap harus bersikap ramah dan tidak boleh terpancing emosi, Diduga penumpang tersebut marah dan tidak terima adanya *delay* penerbangan karena sedang ada kabar berduka dan sudah di tunggu oleh keluarga besar di Surabaya. Tak percaya dengan penjelasan yang diberikan oleh *Station Quality Control* (SQC), seorang *Station Quality Control* (SQC) memanggil *asstment* (PIC) pada *duty* hari tersebut untuk menjelaskan dan memberikan pengertian kepada penumpang.

Hampir satu jam argument tersebut terjadi dan sampai *last call* proses *boarding* pesawat tersebut, akhirnya terjadilah kesepakatan. Kesepakatan tersebut penumpang akhirnya mau menerima alasan mengapa terjadi *delay* penerbangan dan mau tetap ikut penerbangan tersebut dengan membuat surat perjanjian diatas tanda

tangan pilot yang bertugas menerbangkan pesawat tersebut. Perjanjian diatas tanda tangan tersebut juga atas kemauan pilot yang menerbangkan pesawat tersebut karena dikhawatirkan terjadi hal hal yang tidak diinginkan karena keadaan penumpang masih emosi.



Gambar 4.8 Surat Perjanjian Penumpang Dengan Captain Pesawat

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan terhadap BAB IV

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

Dari masalah yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa adanya perihal yang dapat ditingkatkan yaitu pelayanan dari pihak *Station Quality Control* (SQC) kepada penumpang. Meskipun emosi penumpang diluar kendali dan tidak dapat diketahui tetapi dengan pelayanan seorang staff *Station Quality Control* (SQC) yang ramah, tegas dan tidak mudah terpancing suasana penumpang pada saat itu merupakan suatu apresiasi sendiri dari penumpang

Selain itu, penerapan prosedur juga harus diperhatikan dan dilakukan sesuai yang ada dan berlaku tanpa adanya pengecualian, serta diperlukan pemberian sanksi yang tegas terhadap pelanggar agar tidak bersikap lalai dan menyeleweng dari aturan yang ada.

5.1.2 Kesimpulan terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Selama melaksanakan OJT taruna/i dituntut untuk berinteraksi dengan lingkungan baru yang mana bisa membuat taruna/i mampu bekerjasama dalam bekerja dan menyelesaikan masalah apabila terjadi masalah yang mana tidaklah mungkin dikerjakan oleh satu (1) orang.

Saat OJT taruna/i dapat secara langsung belajar bagaimana keadaan di lapangan saat terjadi permasalahan ataupun perbaikan yang mana taruna/i yang OJT diawasi langsung oleh senior yang ada di PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

5.2 Saran

5.2.1 Saran terhadap BAB IV

Dari penulis bisa memberikan saran untuk kedepannya tetap waspada terhadap apapun yang dilakukan penumpang kepada petugas, baik penumpang yang saat emosi tidak terkendali atau protes mengenai penerbangan. Pihak *Station Quality Control* (SQC) harus juga tetap ramah menghadapi penumpang sedemikian demi memberikan penilaian lebih terhadap pelayanan yang telah pihak Citilink Indonesia berikan.

5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan

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

1. Waktu dalam pelaksanaan OJT diharapkan bisa lebih dari 3 bulan, karena dirasa belum cukup untuk memperdalam ilmu yang kita dapat kan serta permasalahan di lapangan.
2. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu pemahaman lebih, selain itu juga dibutuhkan koordinasi selama melaksanakan tugas di lapangan.
3. Pentingnya untuk mengetahui dan menerapkan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) dalam bekerja, serta pentingnya berpikir kritis dan cepat dalam pengambilan keputusan dan bertindak.

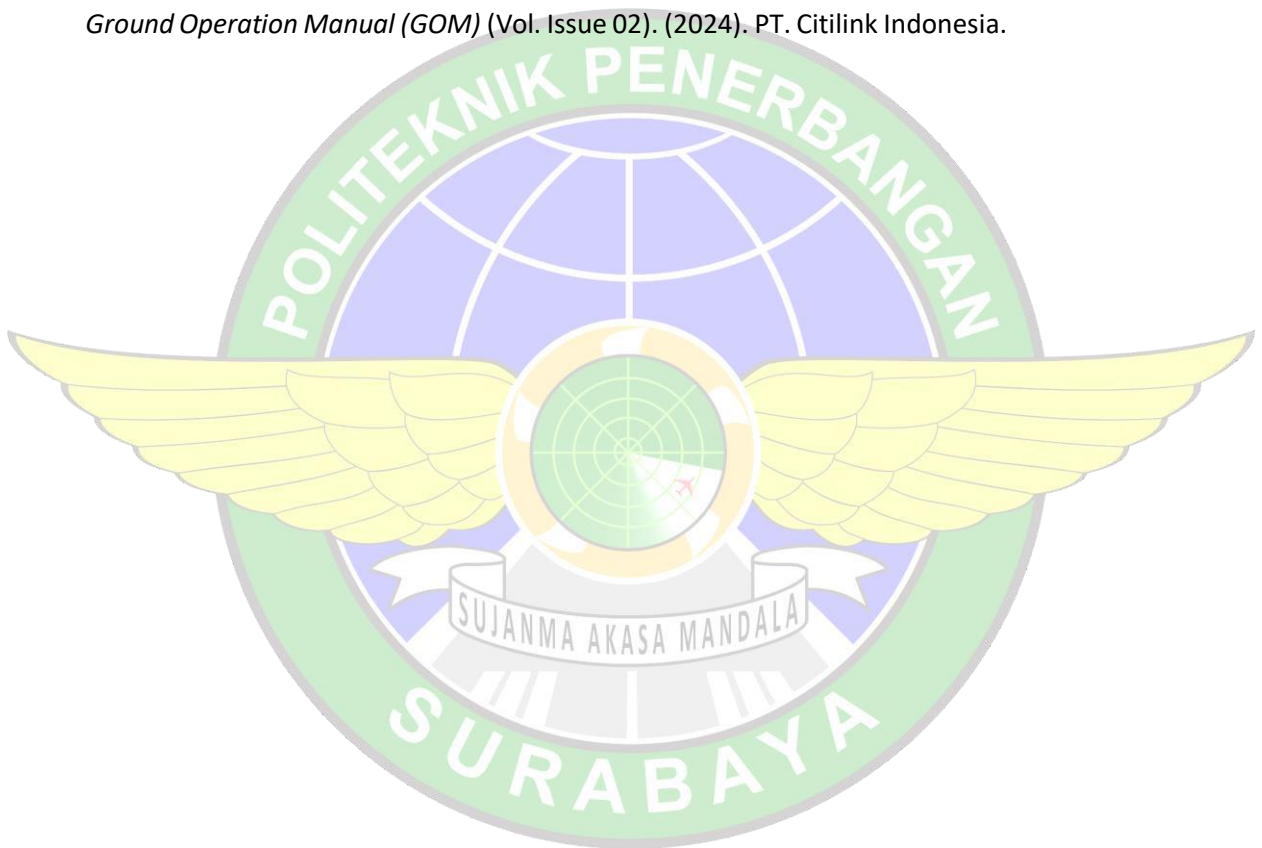
DAFTAR PUSTAKA

Annual Report PT. Citilink Indonesia. (2021). Jakarta: PT. Citilink Indonesia.

Buku Pedoman On the Job Training . (2018). Surabaya : Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

Ground Operation Manual (GOM) (Vol. Issue 02). (2024). PT. Citilink Indonesia.



LAMPIRAN

A. Kegiatan *On The Job Training*





B. Penilaian *On The Job Training* (OJT)

