

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT. CITILINK  
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI  
NGURAH RAI DENPASAR**



Disusun Oleh :

**WAHYU ADJI PERMANA**

**NIT: 30621048**

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

**2024**

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT. CITILINK  
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI  
NGURAH RAI DENPASAR**



Disusun Oleh :

**WAHYU ADJI PERMANA**

**NIT: 30621048**

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

**2024**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT), di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar mulai tanggal 22 April 2024 hingga tanggal 22 Juli 2024 dan menyelesaikan laporan *On The Job Training* (OJT) ini.

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi setelah melaksanakan praktek kerja di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini, terdapat beberapa kendala yang sedikit menghambat proses penulisannya. Namun berkat bantuan dari beberapa pihak maka akhirnya laporan ini dapat diselesaikan. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Orang Tua yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini serta menyelesaikan laporannya.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Ahmad Musadek, S.T., MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
6. Seluruh staf, karyawan dan senior PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
7. Teman-teman OJT dan semua pihak yang telah membantu penulisan laporan ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Denpasar, 8 Juli 2024



Wahyu Adji Permana

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT.....	3
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) .....	4
1.5.1 Tempat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
1.5.2 Waktu <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	5
1.6 Jadwal Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	5
BAB 2 TINJAUAN OJT .....	6
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia.....	6
2.2 Data Umum.....	7
2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	7
2.2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia.....	8
2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	9
2.2.4 Makna Logo Perusahaan.....	10
2.3 Struktur Organisasi.....	11
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab .....	12
2.5 Armada dan Wilayah Operasional Citilink .....	17
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	18
3.1 Maskapai Penerbangan.....	20
3.2 Low Cost Carrier .....	21
3.3 Penumpang .....	21
BAB 4 PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING.....	23
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	23
4.2 Unit Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	23
4.2.1 Check in Counter.....	23
4.2.2 Customer Service .....	25
4.2.3 Lost and Found (Lost Luggage).....	26
4.2.4 Boarding Gate .....	27
4.2.5 Flight Operation (FLOP).....	28
4.3 Analisis Masalah.....	30
4.4 Penyelesaian Masalah .....	30
BAB 5 PENUTUP.....	31
5.1 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> .....	31
5.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT .....	31
DAFTAR PUSTAKA .....	32
LAMPIRAN .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink .....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Citilink Station Denpasar .....	11
Gambar 4.1 Aktivitas di Check In Counter.....	25
Gambar 4.2 Aktivitas di Lost and Found .....	27
Gambar 4.3 Aktivitas di Boarding Gate.....	28
Gambar 4.4 Aktivitas di FLOP .....	29



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia .....	8
Tabel 2. 2 Jumlah dan Jenis Armada Citilink .....	17
Tabel 2. 3 Jadwal Kedatangan Citilink Denpasar .....	18
Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan Citilink Denpasar .....	19



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Pelaksanaan 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. Sejalan dengan perkembangan jaman, transportasi menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat khususnya transportasi udara. Semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan bandara bandara di berbagai pulau Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *safety, security, service, and compliance*.

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

Dengan adanya *On The Job Training* (OJT), nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang Manajemen Transportasi Udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan pola pikir, serta melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT).

Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunanya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Melalui *On The Job Training* (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On The Job Training* (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan OJT

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).

5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

### 1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan OJT

Tujuan dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional
3. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir). Adapun agar setiap taruna memiliki keterampilan dan keahlian siap pakai yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan penunjang pada manajemen transportasi udara itu sendiri. Adapun rincian dari tujuan adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna *On The Job Training* mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu Bandar Udara lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training*
2. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut
3. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi *On The Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo

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

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

Adapun manfaat dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya bagi taruna adalah sebagai berikut :

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

Manfaat dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya Bagi Perusahaan Tempat *On The Job Training* (OJT) :

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

#### **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) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar (IATA: DPS, ICAO: WADD). Alamat Jl. I Gusti Ngurah Rai Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

### 1.5.2 Waktu On the Job Training (OJT)

Kegiatan On the Job Training (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar selama 3 Bulan yang terhitung sejak 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.

### 1.6 Jadwal Kegiatan On the Job Training (OJT)

Dalam melaksanakan On the Job Training (OJT) Taruna D III Manajemen Transportasi Udara VII Politeknik Penerbangan Surabaya dibagi dalam beberapa kelompok dan shift, yaitu seperti di bawah ini:

OJT (ON THE JOB TRAINING)		Periode : 22 April - 22 Juli																												KETERANGAN											
No.	Nama	APRIL														MEI														P	S	L	TM								
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19					20	21						
A																																									
L	Andira Jauhar Aldi	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
2	Ghaisandra April K	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
3	Eja Tio Saputra	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
4	Nur Sa'id Sigit P	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
B																																									
1	Wahyu Adji Permana	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
2	Varissa Rizqina N S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
3	Muhammad Syukron S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
C																																									
1	Sweetly Jamine P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20

Gambar 1. 1 Jadwal OJT April-Mei

OJT (ON THE JOB TRAINING)		Periode : 22 April - 22 Juli																												KETERANGAN													
No.	Nama	MEI														Juni														P	S	L	TM										
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					19	20	21							
A																																											
L	Andira Jauhar Aldi	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
2	Ghaisandra April K	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
3	Eja Tio Saputra	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
4	Nur Sa'id Sigit P	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	10	11	10	21
B																																											
1	Wahyu Adji Permana	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	11	10	10	21
2	Varissa Rizqina N S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	11	10	10	21
3	Muhammad Syukron S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	11	10	10	21
C																																											
1	Sweetly Jamine P P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	11	10	21
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	10	11	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	10	11	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	10	10	11	20

Gambar 1. 2 Jadwal OJT Mei-Juni

OJT (ON THE JOB TRAINING)		Periode : 22 April - 22 Juli																												KETERANGAN												
No.	Nama	JUNI														JULI														P	S	L	TM									
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19					20	21	22						
A																																										
L	Andira Jauhar Aldi	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
2	Ghaisandra April K	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
3	Eja Tio Saputra	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
4	Nur Sa'id Sigit P	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
B																																										
1	Wahyu Adji Permana	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21
2	Varissa Rizqina N S	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21
3	Muhammad Syukron S	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21
C																																										
1	Sweetly Jamine P P	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20

Gambar 1. 3 Jadwal OJT Juni-Juli

Keterangan :

Pagi : 05.00-13.00 WITA

Siang : 13.00-21.00 WITA

## **BAB 2**

### **TINJAUAN OJT**

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

PT Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 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). Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

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

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 : 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

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. Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai LCC yang tetap melekat di hati masyarakat. Ketika situasi pandemi sudah mulai berangsur normal dan mobilitas masyarakat kembali meningkat, Citilink telah beradaptasi dengan keadaan dan memberikan pelayanan terbaik untuk menemani pelanggan kembali beraktivitas di situasi *new normal* ketika pandemi beralih menjadi endemic.

## 2.2 Data Umum

### 2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan <i>call sign</i> "Supergreen".
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah ( <i>low cost</i> ), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Jumlah Pegawai <i>Station</i> Denpasar	43 Pegawai
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

## 2.2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

### 1. VISI

*“World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.”* Yang mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Maskapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa senang dan puas dalam hal pelayanan. Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi on time performance nomer 10 terbaik di dunia.

### 2. MISI

*“Improving the quality of people’s life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart through the touch of Indonesian hospitality.”* Yang artinya 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 mencirikan keramah tamahan Indonesia.

### 2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

#### 1. Nilai Perusahaan BUMN secara umum

##### 1) AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan:

- a. Memenuhi janji dan berkomitmen
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

##### 2) KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas:

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- b. Membantu orang lain belajar
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

##### 3) HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan:

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- b. Suka menolong orang lain
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif

##### 4) LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara:

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

##### 5) ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan:

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik

b. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi

c. Bertindak proaktif

6) KOLABORATIF

Membangun kerja sama yang sinergis:

a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi

b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah

c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

2. Nilai Perusahaan khusus 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.

2.2.4 Makna Logo Perusahaan

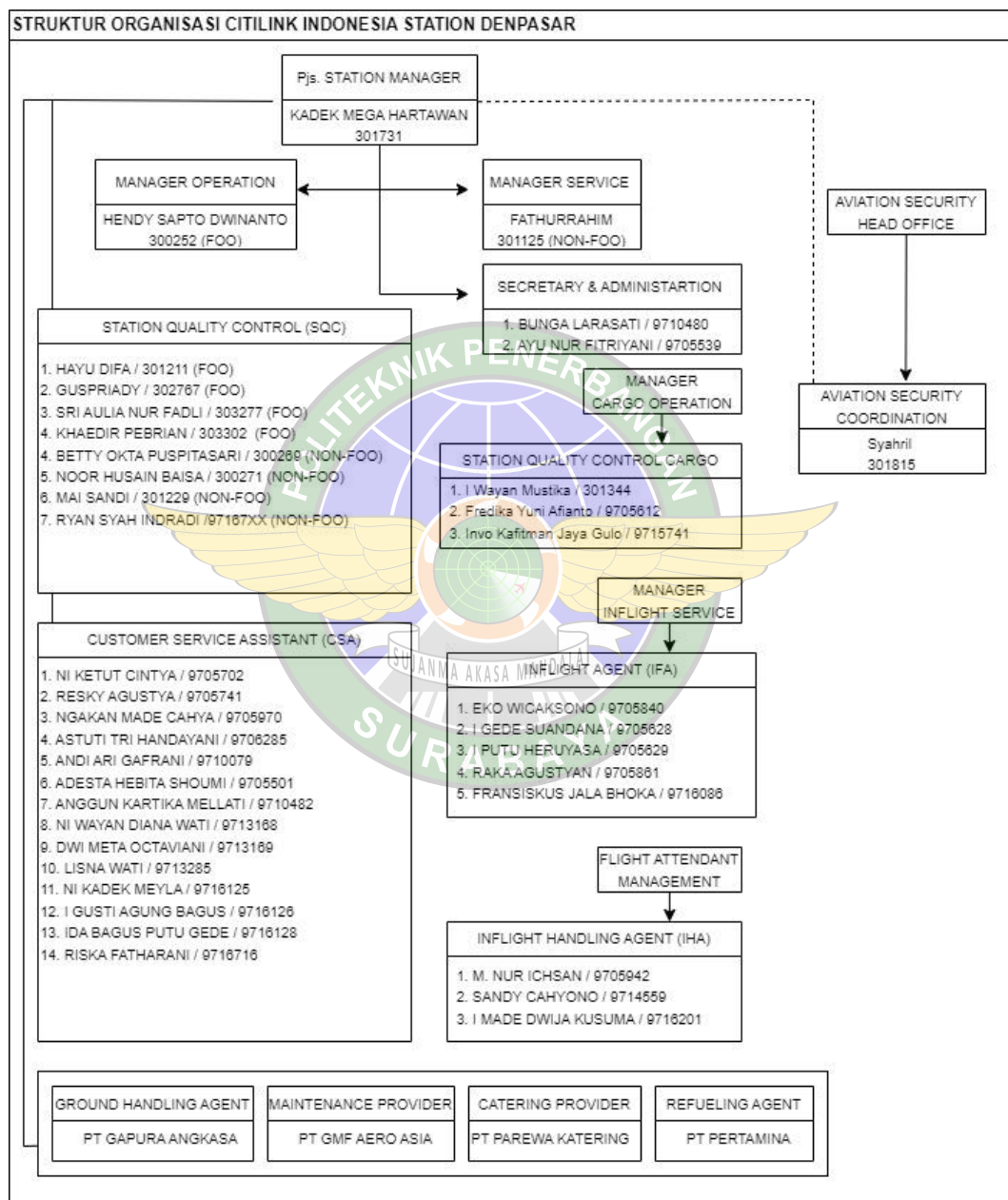


Gambar 2.1 Logo Citilink

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.

### 2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Citilink Station Denpasar

## 2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

### 1. Station Manager

Manager Station memiliki peran sebagai perwakilan tertinggi PT Citilink Indonesia pada setiap lokasi yang telah ditentukan, dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

Fungsi :

- 1) Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan dan agen penjualan
- 2) Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
- 3) Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan Ground Handling, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- 4) Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- 5) Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun

Tanggung Jawab:

- 1) Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- 2) Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- 3) Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- 4) Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan Ground handling.
- 5) Station Manager melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.

- 6) Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
- 7) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
- 8) Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana Ground Handling.
- 9) Memastikan bahwa Ground Handling dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat

## 2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional.
- 2) Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, Safety Management System (SMS), dan manajemen resiko operasi penerbangan.
- 3) Untuk mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi
- 4) Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
- 5) Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan Supplement AIP.
- 6) Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
- 7) Menerapkan standar strategi management resiko
- 8) Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.

- 9) Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan charter dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
  - 10) Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc, atau penilaian rute.
  - 11) Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap Tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan ground operation.
3. *Manager Service*

*Manager Service* maskapai bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh service operasi berjalan lancar dan efisien. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh manager service maskapai:

- 1) Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, boarding, dan layanan dalam penerbangan.
- 2) Mengkoordinasikan tim ground handling, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
- 3) Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari check-in hingga mereka tiba di tujuan.
- 4) Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
- 5) Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional
- 6) Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan profesional staf service untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
- 7) Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien

- 8) Mengembangkan dan menerapkan rencana respon darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.

#### 4. *Station Quality Control (SQC)*

Tugas dan tanggung jawab dari *Station Quality Control (SQC)* yaitu melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di station, termasuk check in, boarding, penanganan bagasi, dan layanan di gate.

#### 5. *Flight Operation Officer (FOO)*

FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan. Tugas dan tanggung jawabnya yaitu :

- 1) Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu
- 2) Menyusun dan menandatangani flight plan
- 3) Mengajukan flight plan ATS kepada unit ATS yang sesuai. Apabila terdapat perubahan rencana penerbangan ATS yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan unit ATS terkait sebelum transmisi ke pesawat.
- 4) Mendukung PIC dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti MEL, CDL, analisis rute dan cuaca, NOTAM, manifest penumpang dan kargo, dan lain sebagainya.
- 5) Memberikan dan menandatangani dispatch release dan flight plan kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- 6) Re-dispatch/re-release flight apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya
- 7) Merekomendasikan delay dan cancel apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional
- 8) Melakukan briefing kepada PIC dan SIC

- 9) Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil
  - 10) Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
    - a. Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada Emergency Response Plan (ERP), dan menghindari Tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.
    - b. Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya.
  - 11) Mematuhi ACL dan OPSPEC.
6. Customer Service Agent

Customer Service Agent atau sering disingkat CSA, adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada para pelanggan, baik sebelum maupun sesudah membeli produk atau layanan. Ini meliputi segala bentuk interaksi antara Citilink dan pelanggan, termasuk menanggapi pertanyaan, menyediakan bantuan teknis, menangani keluhan, atau memberikan informasi tentang produk atau layanan. Inti dari customer service adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a. Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- b. Memberikan bantuan teknis terkait dengan refund atau reschedule.
- c. Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran ticketing.
- d. Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh Citilink (*Meal in Seat, Green Zone Seat, ticketing, Extra Baggage*)

- e. Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
- f. Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan transit kepada calon penumpang
- g. Mengatur alur antrian di *check in counter* serta membantu penumpang dalam proses check in online agar antrian tidak memanjang.

## 2.5 Jumlah dan Jenis Armada Citilink Indonesia

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

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
Total		63 unit

Tabel 2. 2 Jumlah dan Jenis Armada Citilink

Adapun jenis armada yang digunakan pada PT Citilink Indonesia *station* Denpasar merupakan armada pesawat berjenis Airbus 320, dan ATR-72. Jumlah armada Airbus A320 yang beroperasi berjumlah 12 pesawat.

## 2.6 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia *Station* Denpasar dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan jadwal penerbangan Citilink Indonesia *station* Denpasar:

### 2.6.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Berikut merupakan tabel jadwal kedatangan maskapai Citilink Indonesia *station* Denpasar :

No	From	Flight Number	STA
1.	UPG	QG-343	6:50
2.	CGK	QG-680	8:05
3.	CGK	QG-682	10:55
4.	PER	QG-555	11:15
5.	LOP	QG-1671	13:45
6.	SUB	QG-698	13:45
7.	DIL	QG-501	14:10
8.	CGK	QG-686	14:35
9.	SUB	QG-668	15:20
10.	LOP	QG-1673	16:35
11.	CGK	QG-688	18:30
12.	HLP	QG-194	20:20
13.	CGK	QG-684	22:00
14.	CGK	QG-660	22:05
15.	SUB	QG-662	22:55
16.	SUB	QG-694	23:25
17.	CGK	QG-666	23:30

Tabel 2. 3 Jadwal Kedatangan Citilink Denpasar

### 2.6.2 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Berikut merupakan tabel jadwal kedatangan maskapai Citilink Indonesia station Denpasar :

No.	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15
7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50
9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35
10.	DPS-HLP	QG-195	16:00/16:50
11.	DPS-SUB	QG-669	17:15/17:25
12.	DPS-CGK	QG-687	19:05/20:05
13.	DPS UPG	QG-342	21:00/22:20
14.	DPS-CGK	QG-9691	21:15/22:10
15.	DPS-SUB	QG-695	21:40/22:40
16.	DPS-CGK	QG-691	22:40/23:35
17.	DPS-PER	QG-554	23:00/02:50
18.	DPS-CGK	QG-689	23:25/00:20

Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan Citilink Denpasar

## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 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. 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*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa. Sedangkan menurut Widadi A. Suwarno, berpendapat bahwa maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*kargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan Pasal 1 ayat (25), pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga” Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan atau Maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.

### 3.2 Low Cost Carrier

Low Cost Carrier atau LCC adalah perusahaan penerbangan berjadwal (*schedule carrier*) dengan biaya jauh lebih rendah dibandingkan perusahaan pada umumnya. Untuk penerapannya yaitu dengan menghilangkan kelas premium dan bisnis, memperluas ruangan untuk penumpang sehingga maskapai pesawat bisa menampung lebih banyak penumpang. Selain itu, pesawat yang digunakan adalah pesawat baru yang dianggap lebih hemat untuk urusan konsumsi avtur (bahan bakar pesawat).

Maskapai Low Cost Carrier biasanya rute yang ditempuh lebih simpel dengan sistem pulang pergi. Dengan langkah ini, maskapai penerbangan tidak perlu menyediakan hotel atau tempat penginapan untuk kru pesawat. Kemudian, para kru pesawat mempunyai tugas ganda untuk menghemat anggaran. Maskapai penerbangan biasanya melakukan efektivitas karyawan. Contoh sederhannya, pramugari yang kemudian juga melakukan tugas kebersihan.

### 3.3 Penumpang

Dalam undang-undang pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur dan dalam Undang-undang No.15 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tidak dijumpai rumusan pasal mengenai pengguna jasa. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, Taufik Soekarno berpendapat bahwa penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. "Sedangkan menurut Zainal Amsah, pengertian penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api.

Pengertian penumpang diatas jika dikaitkan dengan penumpang angkutan udara, menurut Suherman E. Adi, menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur

(schedule) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Sedangkan “menurut Hartono H. Soeprapto, penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan, penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan. Dan berdasarkan draft convention September 1964 pernah dirumuskan tentang definisi penumpang di mana disebutkan bahwa penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara atau pramugari. Berikutnya “menurut Achmad Iskan penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan.

Dari pengertian penumpang diatas dapat penulis simpulkan pengertian penumpang angkutan udara adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.

1. Penumpang Domestik, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau Negara.
2. Penumpang Internasional, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari satu Negara ke Negara lain.

Adapun jenis – jenis penumpang menurut Majid Probo adalah sebagai berikut.

1. Penumpang Biasa, yakni penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang Khusus, yakni penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status social ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.

## **BAB 4**

### **PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING**

#### **4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On the Job Training (OJT)**

Dalam pelaksanaan On the Job Training (OJT), Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah kerja di PT. Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Maskapai penerbangan merupakan perusahaan atau organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang ataupun barang. Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasi, kargo, benda pos dengan menggunakan pesawat udara. Perusahaan penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara (Suwarno, 2007). Berikut merupakan bagian unit kerja meliputi :

1. *Check-in Counter*
2. *Boarding Gate*
3. *Lost Luggage*
4. *Customer Service*
5. *Flight Operation (FLOP)*

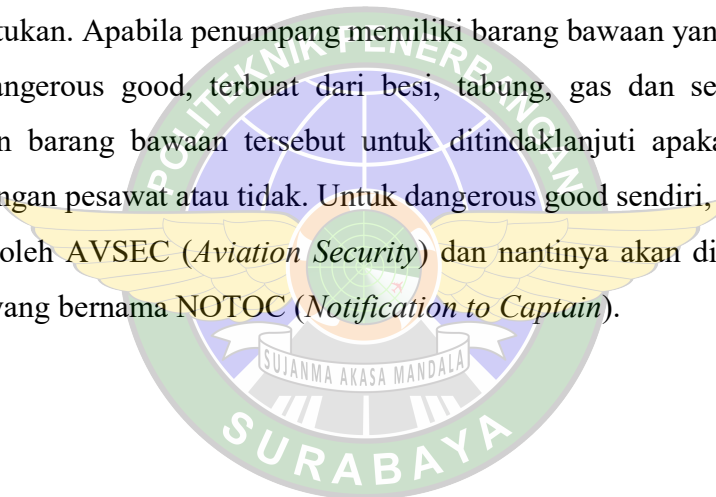
#### **4.2 Unit Pelaksanaan On the Job Training (OJT)**

Salah satu profesi pegawai maskapai Citilink yaitu sebagai pasasi. Pasasi merupakan sebutan lain dari profesi ground handling. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot maupun pramugari. Pasasi memiliki beberapa tempat bagian kerja yaitu *Check in Counter*, *Lost Luggage*, serta *Boarding Gate*.

##### **4.2.1 *Check in Counter***

Pada bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan

identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (loading bagasi). Setiap penumpang akan mendapatkan free baggage sebesar 20kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, penumpang hanya mendapatkan 10 kg free-baggage. Petugas check-in counter akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat free bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai dangerous good, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous good sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).





Gambar 4.1 Aktivitas di Check In Counter

#### 4.2.2 Customer Service

Petugas Customer Service bertugas 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. Adapun ketentuan refund tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu :

- a. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- b. Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- c. Antara 48 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- d. Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70%

dari tarif dasar tiket per penumpang.

- e. Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- f. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- g. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

#### 4.2.3 Lost and Found (Lost Luggage)

Pada *lost and found*, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan standby sebelum exit gate dan akan mengecek apakah bag-tag yang terdapat di barang bawaan sama dengan bag-tag yang dimiliki penumpang. Hal penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit baggage service kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan boarding pass serta KTP atau kartu identitas. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airline akan melakukan pencarian tracing. Setelah bagasi ditemukan airline bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airline sendiri.

Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas Lost Luggage yaitu pengisian Fibag-Labag. Fibag-Labag (First Bag-Last Bag) Performance Report yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan delivery bagasi sesuai dengan ketentuan waktu delivery yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas lost luggage juga melakukan input data produksi penanganan bagasi transit.



Gambar 4.2 Aktivitas di Lost and Found

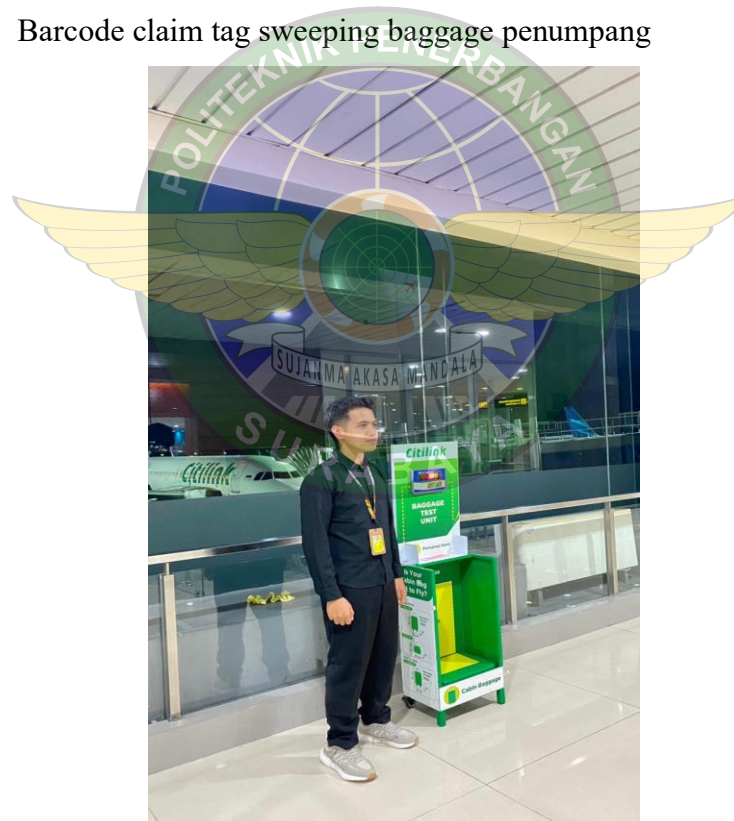
#### 4.2.4 Boarding Gate

Di boarding gate ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp. Kegiatan di boarding gate ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari boarding pass untuk kemudian diinput pada sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem check-in. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan sweeping baggage, membawa wheel chair masuk ke dalam pesawat, menjemput wheel chair dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan

pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya.

Sebelum melaksanakan boarding atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen diantaranya, yaitu:

- a. Activity checklist
- b. APB (*Actual Passenger On Board*)
- c. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan wheelchair, Uncompained Minor (UM), penumpang yang sakit, maupun ibu hamil.
- d. Manifest penumpang
- e. Ramp activity dari petugas yang berada di ramp
- f. Barcode claim tag sweeping baggage penumpang



Gambar 4.3 Aktivitas di Boarding Gate

#### 4.2.5 Flight Operation (FLOP)

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 yang diemban *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 (*Metar, Load Sheet, Flight Plan, Notam, dsb.*). Dalam melaksanakan On the job Training, kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Namun, petugas *Flight Operation* PT Citilink Indonesia Station Denpasar hanya menangani *Flight Planning* dan juga *weather* saja. Sedangkan untuk pengisian loadsheet menjadi tanggung jawab pihak PT. GAPURA. Serta dalam hal briefing dengan para pilot pada saat pre-flight, FOO di Citilink Station Denpasar hanya memberikan briefing kepada pilot dengan pesawat dengan tipe ATR. Untuk pesawat Airbus ditangani oleh pihak dari PT. GAPURA.



Gambar 4.4 Aktivitas di FLOP

### 4.3 Analisis Masalah

PT. Citilink Indonesia merupakan maskapai yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. Penulis masih menemukan beberapa masalah yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang maskapai citilink. Permasalahan yang penulis temukan saat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar salah satunya yaitu di unit Check in Counter beberapa kali menemukan kendala pada mesin print untuk boarding pass dan labeling bagasi tidak bisa mencetak dengan baik yang membuat tulisan untuk labeling bagasi maupun boarding pass penumpang tidak tercetak dengan baik bahkan tidak muncul. Hal ini dapat menghambat proses kecepatan dan ketepatan check-in yang dilakukan oleh petugas dan menyebabkan penumpang harus menunggu cukup lama untuk menyelesaikan proses check-in.

### 4.4 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan yang sudah diuraikan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa permasalahan terjadi dikarenakan kurangnya pengecekan terhadap alat-alat penunjang pekerjaan yang berada di wilayah *check-in counter*. Untuk itu perlunya dilakukan pengecekan secara berkala terkait alat-alat penunjang khususnya komputer dan mesin print boarding pass dan labeling bagasi yang tersedia, agar tidak memakan lebih banyak waktu serta menyebabkan antrean lebih panjang. Upaya penyelesaian masalah tersebut apabila direalisasikan akan berpengaruh besar pada nilai positif terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak Citilink kepada penumpang.

## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan Pelaksanaan On the Job Training**

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

Dengan adanya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini Kami sudah sangat terbantu. Personel di PT. Citilink Indonesia I Gusti Ngurah Rai Denpasar sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya, sehingga kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT). Para Pegawai dan Staff sangat membantu penulis untuk mengetahui dan mempelajari seluk beluk tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

### **5.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT**

Saran yang dapat disimpulkan dari Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, yaitu penulis menyarankan agar adanya persetujuan untuk lebih mengenal operasional pesawat citilink di area Apron dan juga mengetahui proses briefing antara pilot dan FOO di dalam cockpit sebagai proses praktek pengetahuan yang telah kami dapatkan selama di kampus. Sehingga wawasan dan pengalaman bisa dapat lebih luas untuk mempelajari dunia kerja yang sesungguhnya nantinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report 2021 PT. Citilink Indonesia.* (2021).
- Buku Pedoman *On the Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Tinjauan Perusahaan Penerbangan*. In 9789794082300 9794082309 (Ed.),  
Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2010). *SKEP 2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan*.
- F.X Widadi, A. S. (2001). *Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang*. 07.
- Junipitoyo, & Bambang. (2018). *Buku Pedoman On The Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri*.
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. Standar Nasional Pendidikan, 37.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Presiden Republik Indonesia. (2012). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI.

- PT Citilink Indonesia. (2021). STEADYING THE SHIP : MODERN AIRLINE PEMANTAPAN LANGKAH PERUSAHAAN : Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab. *Annual Report Edisi 2021*, 1–343. [https://www.citilink.co.id/uploads/eaedb8a6-a9c5-4858-a48c-c5d7d087ad2c/AR\\_2021\\_Final-compressed.pdf](https://www.citilink.co.id/uploads/eaedb8a6-a9c5-4858-a48c-c5d7d087ad2c/AR_2021_Final-compressed.pdf)
- PT Citilink Indonesia. (2022). *Citilink Operating Manual Part A (OM-A)*. PT Citilink Indonesia.



## LAMPIRAN



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

### FORMULIR NILAI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Wahyu Adji Permana  
NIT : 30621048  
Jurusan : D-III Manajemen Transportasi Udara  
Kampus : Politeknik Penerbangan Surabaya  
Unit Kerja : FOO dan Pasasi  
Periode PKL : 22 April 2024 – 22 Juli 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1	Kemampuan Kerja	15%	90	13,5
2	Disiplin	15%	90	13,5
3	Inisiatif	13%	90	11,7
4	Tanggung jawab	15%	91	13,65
5	Kerjasama	14%	90	12,6
6	Kerajinan	13%	90	11,7
7	Sikap	15%	91	13,65
JUMLAH				90,3

Keterangan :

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

Bali, 08 Juli 2024

Mengetahui:

Station Manager

Supervisi



**Kadek Mega Hartawan**  
NIP. 301731

**Khaedir Pebrian, A.Md**  
NIP. 303302