

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**



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

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN
HASANUDDIN MAKASSAR**

Disusun Oleh:

TRIYUWANDI WANDIRA
NIT. 30621045

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:

Station Manager




HARY IRAWAN
NP. 300242

Dosen Pembimbing



DEWL RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.
NIP. 19680217 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT), di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sebaik-baiknya.

On the Job Training (OJT) adalah gambaran sesungguhnya tentang kondisi lapangan kerja, pengaplikasian ilmu pengetahuan serta pengalaman secara langsung yang telah dipelajari dalam setiap mata kuliah di Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* (OJT) ini bertujuan untuk menambah wawasan serta pengalaman dalam kegiatan pekerjaan sesuai program studi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
3. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing (OJT).
4. Bapak Hary Irawan selaku *Station Manager* PT Citilink Makassar.
5. Mas Rusdiyanto selaku *Supervisor* selama *On the Job Training* (OJT).
6. Seluruh staf PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
8. Rekan-rekan taruna OJT Citilink Indonesia yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Makassar, 15 Juli 2024

Triyuwandi Wandira
NIT. 30621045

DAFTAR ISI

	Halaman
LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
1.2.1 Bagi Kampus	2
1.2.2 Bagi Taruna	3
1.3 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.4.1 Tempat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.5 Jadwal Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	5
2.1 Profil Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.....	5
2.2 Profil PT Citilink Indonesia	7
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia.....	7
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	7
2.3.2 Visi dan Misi Perusahaan	8
2.3.3 Nilai-Nilai Perusahaan	9
2.3.4 Arti Logo dan Warna	9
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	10
BAB 3 TINJAUAN TEORI	12
3.1 Bandar Udara	12
3.1.1 Pengertian Bandar Udara	12
3.1.2 Peran Bandar Udara	13
3.1.3 Kebandarudaraan.....	13
3.2 Maskapai Penerbangan.....	14
3.3 Terminal Bandar Udara	14
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	16
4.1 Lingkup Pelaksanaan	16
4.1.1 <i>Ground Handling</i>	16
4.1.2 <i>Flight Operation Officer (FOO) / Flight Operation (FLOP)</i>	17
4.1.3 <i>Pasasi</i>	17
4.2 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training (OJT)	20
4.3 Permasalahan.....	21
4.4 Penyelesaian Masalah	35
BAB 5 PENUTUP.....	36
5.1 Kesimpulan	36

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4	36
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	36
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin	6
Gambar 2.2 <i>Layout</i> Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin	6
Gambar 2.3 Logo PT Citilink Indonesia	9
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Citilink <i>Station</i> UPG.....	10
Gambar 4.1 Jadwal Dinas <i>On the Job Training</i> (OJT) Bulan April.....	21
Gambar 4.2 Jadwal Dinas <i>On the Job Training</i> (OJT) Bulan Mei.....	21
Gambar 4.3 Jadwal Dinas <i>On the Job Training</i> (OJT) Bulan Juni	21
Gambar 4.4 Petugas Tidak Standby atau Meninggalkan <i>Transit/Transfer Counter</i>	23
Gambar 4.5 Dokumentasi Wawancara Secara Langsung Kepada Penumpang <i>Transit</i>	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas Perusahaan.....	Halaman 8
-------------------------------------	--------------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kegiatan di <i>Customer Service (CS)</i>	39
Lampiran 2 Kegiatan di <i>Counter Check-In</i>	39
Lampiran 3 Kegiatan di Ruang FLOP	40
Lampiran 4 Kegiatan di <i>Lost and Found</i>	40
Lampiran 5 Kegiatan di <i>Boarding Gate</i>	41



BAB 1 PENDAHULUAN

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

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dibawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) yang memiliki tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Keselamatan Penerbangan, Teknik Penerbangan dan Manajemen Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai lembaga pendidikan dan/atau pelatihan memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, dan memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan dan keamanan penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya saat ini memiliki 7 Program Studi Diploma III salah satunya, yaitu Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU).

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna Politeknik Penerbangan Surabaya adalah kegiatan *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap program studi dan berfungsi untuk menerapkan ilmu 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 merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis,

kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berupaya dan 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 (SDM) yang ada.

Manajemen Transportasi Udara menjadi salah satu bagian dari pelayanan jasa transportasi udara yang perlu terbentuk secara profesional, tanggung jawab dan disiplin melihat peranannya yang sangat besar terhadap keselamatan, keamanan dan efisiensi penerbangan. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan profesional di bidang Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya khususnya program studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU) mengadakan pelatihan yang berpedoman pada buku pedoman pelaksanaan *On the Job Training* Manajemen Transportasi Udara, 2021 dan pedoman penyusunan laporan *On the Job Training* Politeknik Penerbangan Surabaya 2018 bagi para tarunanya agar mengetahui kondisi sesungguhnya dari apa yang selama ini dipelajari, sehingga mengetahui apa yang akan mereka hadapi di dunia kerja. Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT) diharapkan para peserta didik dibidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan segala aspek ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan dapat menyelesaikan kendala serta penalaran dari permasalahan-permasalahan yang timbul dan dihadapi yang ada di lapangan.

1.2 Tujuan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Bagi Kampus

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III 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 penyelenggara pelayanan jasa dan membangun pengalaman memasuki industri penerbangan.
4. Menjalinkan hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Proyek Akhir).

1.2.2 Bagi Taruna

Adapun tujuan untuk taruna dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara atau perusahaan industri tempat pelaksanaan OJT tersebut.
2. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di perusahaan lokasi *On the Job Training* (OJT) terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
4. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan unit-unit yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana kerjasama dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.
5. Mampu melaksanakan dan memahami peran dan fungsi dari unit di lokasi *On the Job Training* (OJT) sebagai bekal dan pengalaman untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

1.3 Manfaat Kegiatan *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 kegiatan kerja yang dilakukan saat memasuki dunia kerja nantinya dengan berpedoman pada pengalaman saat *On the Job Training* (OJT).
2. Mengetahui atau mempraktikkan secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
3. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
4. Mengetahui masalah-masalah yang ada di dunia kerja serta cara bagaimana penyelesaiannya.

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

1.4.1 Tempat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Berlokasi di Jalan Raya Airport No. 1 Makassar, Sulawesi Telpon. +62 411 550123.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.

1.5 Jadwal Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Jadwal *On the Job Training* (OJT) dibagi menjadi dua *shift*. Adapun jam masuk *shift* sebagai berikut :

- Pagi : 07:00 WITA – 13:00 WITA
- Siang : 11:00 WITA – 18.00 WITA

BAB 2

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Profil Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar merupakan bandar udara internasional yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Bandar Udara Internasional ini terletak di provinsi Sulawesi Selatan yang beralamat di Jl. Airport No.1 Hasanuddin, Kec. Mandai, Kab. Maros, Sulawesi Selatan dengan kote IATA: UPG, ICAO: WAAA yang terletak 20 km timur laut dari pusat kota Makassar dan menjadi pintu gerbang utama penerbangan ke bagian timur Indonesia. Nama Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin diambil dari nama seorang Sultan Gowa, yang berperang melawan Perusahaan Hindia Timur Belanda pada tahun 1660-an.

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dulunya bernama Lapangan Terbang Kadieng dan sudah melayani rute internasional internasional tapi harus di tutup sejak tahun 2008 karena banyak maskapai penerbangan rute internasional mengalami kerugian. Lapangan Terbang Kadieng atau Bandara Lama Sultan Hasanuddin beroperasi dengan rute komersil pertama kali dengan tujuan Surabaya. Memanfaatkan landasan pacu dengan jenis rumput sepanjang 1,600m x 45m dan saat ini disebut Runway 08-26. Diresmikan pada tanggal 27 September 1937 dengan pesawat awal Douglas D2/F6 yang dioperasikan oleh perusahaan penerbangan belanda KNILM (*Koningklijke Netherland Indische Luchtvaan Maatschappij*).

Bandara mengalami peningkatan kembali di masa penjajahan Jepang dengan melakukan perbaikan landasan pacu yang awalnya rumput menjadi beton. Namanya pun menjadi Lapangan Terbang Mandai. Penambahan landasan pacu pun terjadi dan dilakukan oleh pihak Sekutu pada tahun 1945 dengan kode Runway 13-31 yang dibangun dengan ukuran 1745 m x 45 m. Pekerja saat itu mencapai 4000 orang dan bekas tahanan perang Jepang atau disebut Romusha. Nama Sultan Hasanuddin dijadikan nama bandara dimulai pada tahun 1980 sekaligus diperpanjangnya landasan pacu 13-31 yang awalnya 1745 m x 45 m menjadi 2400 m x 45 m. Setahun kemudian bandara ini

difungsikan menjadi bandara embarkasi untuk mengantar calon jemaah haji ke Tanah Suci. Kemudian Bandar Udara Sultan Hasanuddin mengalami peningkatan jumlah penumpang dan wisatawan luar negeri sehingga melalui keputusan Menteri Perhubungan Nomor. KM 61/1994 yang keluar pada tanggal 30 Oktober 1994, Bandar Udara Sultan Hasanuddin resmi menjadi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.



Gambar 2.1 Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin

Sumber: bandaraonline.com



Gambar 2.2 Layout Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin

Sumber: (KM 48 Tahun 2019)

2.2 Profil PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah atau LCC (*Low Cost Carrier*) yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Citilink mulai beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 menggunakan 2 Pesawat bertipe Fokker F28 yang ditransfer dari armada Utama Garuda Indonesia.

Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC). Sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT Aero Wisata.

Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV” dan *call sign* “*Supergreen*”. Dengan ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia dengan memiliki beberapa pesawat A330-900 NEO, A320 COE dan NEO, dan ATR 72-600 serta pesawat khusus kargo yaitu B737 seri 300 dan 500 yang hadir sebagai armada yang dimiliki Perusahaan.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Adapun identitas dari PT Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Identitas Perusahaan

1.	Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
2.	Tahun Pendirian	2012
3.	Dasar Hukum Pendirian	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. 01 tanggal 3 Januari 2012. Tambahan No. 6. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta No. 179 tanggal 31 Mei 2018 dari Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Perubahan Anggaran Dasar telah diberitahukan kepada dan diterima oleh dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat No. AHUAH.01.03-0217058 tanggal 29 Juni 2018.
4.	Bidang Usaha	Jasa Angkuran Udara Niaga Berbiaya Rendah
5.	Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72- 600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)

2.3.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Citilink Indonesia yaitu:

a. Visi Perusahaan

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

b. Misi Perusahaan

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

2.3.3 Nilai-Nilai Perusahaan

Nilai dan budaya perusahaan PT Citilink Indonesia ada tiga diantaranya:

a. *Simple*

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

b. *Prompt*

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

c. *Polite*

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

2.3.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2.3 Logo PT Citilink Indonesia

Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu

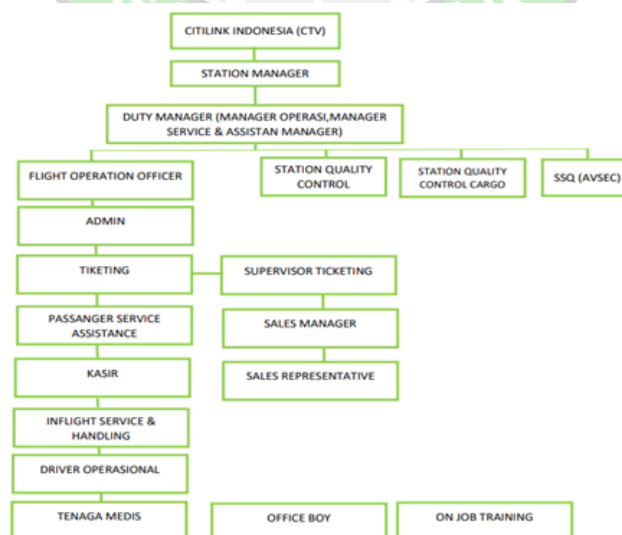
warna putih dan kuning. Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki sebuah struktur organisasi yang berguna untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang ada. Oleh karena itu struktur organisasi PT Citilink Indonesia dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Citilink *Station* UPG

Adapun struktur organisasi pada *Station* PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar :

<i>Station Manager</i>	: Hary Irawan
<i>Manager Operasi</i>	: Catur Hermawanto
<i>Manager Service</i>	: Usman Sigit
<i>Assitant Manager</i>	: Muh Arsyad Faried Hamzah Jufriady Switon Hidayat
<i>Station Quality Control</i>	: Muh Rosehan Ashari
<i>Manager Aviation Security Officer</i>	: Syahrir
<i>Station Quality Control Cargo</i>	: Adi Sapto Margono



BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

3.1.1 Pengertian Bandar Udara

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 1 ayat 33, mendefinisikan bandar udara adalah suatu wilayah didaratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat udara, tempat masuknya penumpang, tempat bongkar muat barang, dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi keamanan, keselamatan penerbangan dan peralatan penunjang lainnya. Sedangkan menurut PT Angkasa Pura I mendefinisikan bahwa suatu bandar udara adalah lapangan udara, termasuk semua bangunan dan fasilitas yang merupakan sarana untuk menjamin tersedianya pelayanan angkutan udara bagi masyarakat.



Gambar 3.1 Bandar Udara

Sumber: penulis

Sehingga dapat disimpulkan bahwa bandar udara merupakan kawasan di darat maupun di perairan yang digunakan untuk kegiatan mendarat dan lepas landasnya pesawat udara, naik turunnya penumpang, hingga bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang.

3.1.2 Peran Bandar Udara

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 69 tahun 2013 pasal 1 tentang tatanan kebandarudaraan nasional, peran suatu bandar udara diantaranya yaitu :

1. Sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara, dikarenakan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan dari beberapa jaringan dan rute penerbangan.
2. Sebagai pintu gerbang dalam kegiatan perekonomian serta upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah.
3. Sebagai tempat alih moda transportasi dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi.
4. Sebagai pendorong dan penunjang pada kegiatan industri, perdagangan dan pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.
5. Sebagai pembuka isolasi daerah yang masih terisolir yang dikarenakan kondisi geografis maupun karena sulitnya moda transportasi.
6. Sebagai pengembangan daerah perbatasan.
7. Sebagai penanganan bencana dengan memperhatikan kemudahan transportasi saat menjangkau wilayah tersebut.
8. Sebagai prasarana dalam memperkokoh wawasan nusantara serta kedaulatan negara.

3.1.3 Kebandarudaraan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 69 tahun 2013 tentang tatanan kebandarudaraan nasional, menjelaskan bahwa kebandarudaraan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas keamanan, arus dan ketertiban lalu lintas udara, penumpang, barang dan/atau pos, tempat lalu lintas intra dan/atau antar

moda serta peningkatannya, pertumbuhan ekonomi, nasional dan regional.

3.2 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 Pasal 1 ayat (25) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 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”.

Suatu maskapai penerbangan dapat didirikan dengan berbagai prosedur pendirian suatu maskapai. Untuk pengoperasian pesawat udara diatur dalam Pasal 41 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan 2009 yaitu dimana setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara untuk kegiatan angkutan udara wajib memiliki sertifikat. Sertifikat tersebut yaitu sertifikat operator pesawat udara (*air operator certificate*) yang diterbitkan Direktur Jenderal Perhubungan udara.

3.3 Terminal Bandar Udara

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang dapat melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan barang serta menunggu jadwal keberangkatan. Pada terminal bandar udara ini terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu,

restoran, serta berbagai toko. Bangunan yang menyediakan akses menuju pesawat (melalui gerbang) dapat disebut ‘*concourse*’. Namun, sebutan “terminal” dan “*concourse*” kadang-kadang digunakan berganti-ganti tergantung dari konfigurasi bandara.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia 1999) tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamana beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

Layaknya terminal pada umumnya, terminal bandar udara juga mempunyai sistem yang mengatur daerah tempat pemrosesan penumpang yang akan memulai ataupun mengakhiri perjalanan udara dan untuk mengangkut bagasi serta penumpang dari dan ke pesawat.

BAB 4

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

4.1 Lingkup Pelaksanaan

Ruang lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang diikuti oleh penulis dilaksanakan di PT Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII dilaksanakan selama tiga bulan dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Ruang lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) taruna yaitu di *ground handling*, *Flight Operation Officer* (FOO)/*Flight Operation* (FLOP) dan pasasi

4.1.1 *Ground Handling*

Ground handling pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang merujuk kepada suatu aktivitas penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Secara sederhana, *ground handling* atau tata operasi darat adalah keterampilan berkaitan dengan penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di *cargo area*.

Ground handling mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni: keamanan penerbangan (*flight safety*), ketepatan waktu atau *On Time Performance* (OTP), kepuasan *customer* (*customer satisfaction*) dan *reliability*. *Ground handling* menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan pelayanan dari operator penerbangan, dengan peran dan fungsi yang sangat penting terhadap kinerja pelayanan operator penerbangan yang akan dirasakan langsung oleh penumpang maupun pengirim kargo selaku *customer*.

4.1.2 *Flight Operation Officer (FOO) / Flight Operation (FLOP)*

Flight Operation Officer atau 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 (keadaan cuaca, *load sheet*, *flight plan*, dsb.). Dalam melaksanakan *On the Job Training*, kami mendapat pembelajaran berkaitan dengan persiapan dokumen dan informasi yang dibutuhkan crew sebelum melakukan penerbangan (*breafing crew*) yang dapat dilakukan di *Flight Operation (FLOP)*, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara.

4.1.3 *Pasasi*

- *Customer Service (CS)*

Customer service (CS) adalah pelayanan yang diberikan dari maskapai dalam hal ini PT Citilink Indonesia untuk para pengguna jasanya. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam suatu perusahaan penerbangan pelayanan diberikan kepada penumpang dimulai sebelum berangkat sampai penumpang tiba ditempat tujuan.

Beberapa pelayanan kepada *customer* yang diberikan pada saat *On the Job Training* di *Customer Service* PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar penulis melakukan beberapa kegiatan antara lain:

1. Memberikan informasi ke penumpang berkaitan dengan ketersediaan tempat duduk beserta harga yang ditawarkan
2. Memberikan pelayanan pemesanan tiket atau *reservasi*
3. Melakukan penjadwalan ulang tiket atau *reschedule*
4. Memberikan informasi kepada calon penumpang tentang jadwal penerbangan dan *ploting gate* yang akan digunakan saat *boarding*

Selain itu *Customer service* ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*).

- *Check-in Counter*

Yaitu bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda, *special meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*loading bagasi*). Bagasi yang dimuat tidak berisi barang-barang terlarang untuk dimuat ke dalam pesawat dan setiap penumpang akan mendapatkan *free* bagasi sebesar 20kg.

Petugas di *check-in counter* akan melakukan pengecekan identitas dan mencetak *boarding pass* dari *code booking* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan

penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai dan untuk berat bawaan yang hendak dibawa menuju kabin (*hand carry*) memiliki berat tidak lebih dari 7kg dengan volume yang telah ditentukan.

Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

- *Lost and Found*

yaitu 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 pada barang bawaan sama dengan *bag-tag* yang dimiliki penumpang. Hal yang paling 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 yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah salah muat bagasi ke penerbangan lain atau bagasi terikut ke penerbangan selanjutnya. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak maskapai akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan maskapai dapat mengirim dan

memberikan informasi kepada penumpang bahwa bagasi telah ditemukan.

- *Boarding gate*

Pada *boarding gate* bertugas mendata penumpang yang akan melakukan penerbangan atau akan masuk ke pesawat. Petugas *gate akan* melakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang yang disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera pada *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa yang berangkat adalah benar sesuai dengan kartu identitas, mencegah adanya penumpang gelap dan memastikan bahwa tidak ada penumpang yang salah menaiki pesawat sesuai dengan rute tujuan.

Selain itu, petugas *gate* juga bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang akan diperintahkan oleh *ramp*. dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam *peonsawat* dan menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian dimasukkan ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk memastikan kesesuaian jumlah penumpang yang telah melakukan *check-in* sehingga tidak ada penumpang yang tertinggal pesawat. selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *sweeping baggage*, membawa *wheel chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *wheel chair* dari pesawat, dan membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

4.2 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT

Citilink Indonesia *Station* Makassar. Waktu pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan sesuai jadwal sebagai berikut :

SCHDULE OJT April 2024												
NO	NAMA	TUE	WED	THUR	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THUR	FRI
1	JAFRIAL DRYTA AZZARI	(OPS) & (GATE)	(LL)	(OC)	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
2	ALVIN ALIYARI	(LL)	(OC)	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
3	EVA HANA YOSHITA	(OC)	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
4	FADHIL MUJAZZI PUTERA	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
5	HANANDA BERILIANA PUTRI H	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
6	LITZ FUSYAMA NISWANDY	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
7	RIZA DWI APRIELLA	(OP) & (GATE)	(LL)	(OC)	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
8	RUDHATUL HUROTIN HIKMAH	(OP) & (GATE)	(LL)	(OC)	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
9	TATAG WIRNI DWI SUSANTO	(LL)	(OC)	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
10	TRIKA BAYU NADIRA	(OC)	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)
11	TRIVYAWANDI WANDIRA	(CS)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)	(OP)

TIME SCHEDULE		
Customer Service	CS	(CS)
Counter Check-in	CK	(CK)
Lost And Found	LL	(LL)
Flops Citilink & Boarding Gate	OPS & GATE	(OPS) & (GATE)

Gambar 4.1 Jadwal Dinas *On the Job Training* (OJT) Bulan April

Gambar 4.2 Jadwal Dinas *On the Job Training* (OJT) Bulan Mei

Gambar 4.3 Jadwal Dinas *On the Job Training* (OJT) Bulan Juni

4.3 Permasalahan

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) terhitung tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024, penulis menemukan permasalahan atau kendala yang dapat menghambat pelayanan yang optimal di maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara International Sultan Hasanuddin Makassar yaitu:

Secara umum penumpang transit terbagi menjadi dua yaitu penumpang transit dengan maskapai yang sama dan maskapai yang berbeda. Jenis transit saat bepergian dengan maskapai sama, yaitu:

1. Penumpang *transit* tanpa perlu turun pesawat, yaitu pesawat menurunkan penumpang sesuai dengan tujuan dan melanjutkan penerbangan ke tujuan atau rute selanjutnya.
2. Penumpang *transit* dengan turun dari pesawat dan membawa barang bawaan bagasi kabin untuk pindah pesawat. Dimungkinkan penumpang

untuk melapor ke petugas *transit* untuk selanjutnya dilakukan *check boarding pass* penumpang *transit* tersebut.

Jika *transit* dengan maskapai yang berbeda, maka penumpang harus segera mengambil bagasi dan mencari tahu penerbangan selanjutnya untuk mengantisipasi potensi tertinggal pesawat. Penumpang dapat bertanya kepada petugas di bandara *transit* dan segera *check-in* barang bawaan pada penerbangan selanjutnya.



Gambar 4.4 Papan Petunjuk Ke Area Kedatangan *Transit* dan *Transfer*

Ketika tiba di bandara *transit*, penumpang *transit* akan melewati proses kedatangan menuju ke *transit/transfer counter* dan akan melihat informasi berupa papan petunjuk ke area kedatangan/*transit* maupun *Flight Information Display System* (FIDS) yang memberikan informasi penerbangan kepada penumpang berkaitan dengan jadwal, jam dan rute tujuan suatu penerbangan.

Namun masih didapati penumpang *transit/transfer* yang masih kebingungan berkaitan dengan informasi *transit/transfer counter* saat tiba di bandara kedatangan. Kejelasan berkaitan dengan informasi *transit/transfer* ini dapat berdampak pada penumpang *transit/transfer* yang harus terburu-buru memasuki pesawat selanjutnya bahkan tertinggal pesawat, terutama pada penumpang awam yang jarang melakukan aktivitas penerbangan.

Oleh karena itu pentingnya peran petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di *transit/transfer counter* untuk melayani, memberikan informasi mengenai *transit/transfer* serta mengarahkan penumpang menuju ke *transit/transfer counter*. Namun kondisi di lapangan, masih dijumpai tidak adanya petugas yang *standby* atau meninggalkan area

kedatangan *transit/transfer counter* yang memberikan pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) dalam hal ini kepada penumpang *transit/transfer*.



Gambar 4.5 Petugas Tidak *Standby* atau Meninggalkan *Transit/Transfer Counter*

Berikut beberapa pertanyaan dan hasil wawancara secara langsung kepada penumpang *transit* berkaitan dengan pelayanan informasi *transit/transfer*:

1. Apakah pelayanan, informasi dan pengarahan pada saat tiba di bandara sudah jelas mengenai *transit/transfer counter*?
2. Apakah terdapat petugas yang *standby* untuk membantu mengarahkan dan menangani penumpang *transit/transfer counter*?
3. Apakah anda tahu bahwa berdasarkan PM 30 Tahun 2021, pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) berkaitan dengan informasi dan fasilitas pada saat menuju ke *transit/transfer counter*, dimana tersedia petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di *transit/transfer counter* untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju ke *transit/transfer counter*. serta adanya kejelasan penyampaian informasi *transit/transfer* penerbangan oleh petugas yang ditempatkan kepada penumpang. Apakah hal ini sudah sesuai dengan yang ada di lapangan?
4. Apa yang diharapkan penumpang berkaitan dengan pelayanan, arahan dan informasi terkait *transit/transfer* kepada penumpang?

Berikut hasil transkrip wawancara secara langsung kepada beberapa penumpang *transit* berkaitan dengan pelayanan informasi *transit/transfer* dengan keterangan :

A : penulis

B : penumpang *transit*

No	Nomor Penerbangan	Rute	Tanggal & Jam	Hasil Wawancara
1.	QG-251 dan QG 213	DJJ-UPG-CGK	19 Juni 2024, pukul 10.20 WITA	<p>A : Apakah pelayanan, informasi dan pengarahannya pada saat tiba di bandara sudah jelas mengenai <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Yang saya rasakan bahwa pelayanan, informasi dan pengarahannya pada saat tiba di bandara sudah jelas cukup jelas.</p> <p>A : Apakah terdapat petugas yang <i>standby</i> untuk membantu mengarahkan dan menangani penumpang <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Kalau petugas yang <i>standby</i> untuk membantu ada di <i>transit counter</i>, tapi kalau dari atas (kedatangan) belum ada yang mengarahkan. Jadi saya hanya melihat dari petunjuk informasi menuju ke <i>transit/transfer counter</i> itu.</p> <p>A : Apakah Anda tahu bahwa berdasarkan PM 30 Tahun 2021, pelayanan setelah penerbangan (<i>post-flight</i>) berkaitan dengan informasi dan fasilitas pada saat menuju ke <i>transit/transfer counter</i>,</p>

				<p>tersedia petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di <i>transit/transfer counter</i> untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju ke <i>transit/transfer counter</i>. Apakah hal ini sudah sesuai dengan yang ada di lapangan?</p> <p>B : Untuk kesesuaian, menurut saya sudah cukup sesuai dengan peraturan yang tadi mas sebutkan, tapi ada baiknya petugas lebih aktif untuk mengarahkan penumpang menuju ke <i>transit/transfer counter</i>.</p> <p>A : Apa yang diharapkan penumpang berkaitan dengan pelayanan, arahan dan informasi terkait <i>transit/transfer</i> kepada penumpang?</p> <p>B : Saya berharap untuk kedepannya ada petugas yang mengarahkan penumpang dan ada di <i>transit/transfer counter</i>, meskipun penumpang sudah memiliki <i>boarding pass transit</i>, namun tentunya informasi berkaitan dengan proses <i>transit</i> tetap perlu kami dapatkan. Apalagi kalau ada penumpang awam yang jarang bahkan tidak pernah melakukan aktivitas penerbangan.</p>
--	--	--	--	--

2.	QG-333 dan QG-251	KDI-UPG-CGK	19 Juni 2024 pukul 09.30 WITA	<p>A : Apakah pelayanan, informasi dan pengarahan pada saat tiba di bandara sudah jelas mengenai <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : menurut saya, pelayanan informasi yang diberikan cukup jelas, tapi belum ada pengarahan menuju ke <i>transit/transfer counter</i>.</p> <p>A : Apakah terdapat petugas yang <i>standby</i> untuk membantu mengarahkan dan menangani penumpang <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Untuk petugas yang <i>standby</i> tadi ada. Sempat mengarahkan penumpang ke area kedatangan, namun setelah itu tidak tau kemana. Jadi saya tetap melihat ke petunjuk informasi yang ada itu untuk menuju ke <i>transit/transfer counter</i>.</p> <p>A : Apakah Anda tahu bahwa berdasarkan PM 30 Tahun 2021, pelayanan setelah penerbangan (<i>post-flight</i>) berkaitan dengan informasi dan fasilitas pada saat menuju ke <i>transit/transfer counter</i>, tersedia petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di <i>transit/transfer counter</i> untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju</p>
----	-------------------	-------------	-------------------------------------	--

				<p>ke <i>transit/transfer counter</i>. Apakah hal ini sudah sesuai dengan yang ada di lapangan?</p> <p>B : Untuk kesesuaian dengan peraturan tersebut, dengan kejadian yang saya alami menurut saya sudah cukup sesuai dengan peraturan yang tadi disebutkan. Tapi ada baiknya petugas menunggu hingga penumpang menuju ke area kedatangan.</p> <p>A : Apa yang diharapkan penumpang berkaitan dengan pelayanan, arahan dan informasi terkait <i>transit/transfer</i> kepada penumpang?</p> <p>B : Saya berharap untuk kedepannya petugas dapat <i>standby</i> untuk mengarahkan penumpang yang ada menuju ke area kedatangan atau <i>transit/transfer counter</i>, meskipun ada informasi petunjuk tapi dengan adanya petugas penumpang dapat lebih yakin dengan proses <i>transit/transfer</i>.</p>
3.	QG-350 dan QG-307	SUB-UPG-MDC	19 Juni 2024, pukul 12.50	<p>A : Apakah pelayanan, informasi dan pengarahan pada saat tiba di bandara sudah jelas mengenai <i>transit/transfer counter</i>?</p>

				<p>B : Saat tiba tadi saya cukup mengerti untuk proses <i>transit</i> karena sebelumnya sudah diberikan informasi di bandara asal bahwa saya telah memiliki <i>boarding pass</i> lanjutan atau ke rute tujuan saya.</p> <p>A : Apakah terdapat petugas yang <i>standby</i> untuk membantu mengarahkan dan menangani penumpang <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Untuk petugas tadi ada, namun berfokus pada penumpang di <i>gate</i> yang akan melakukan proses <i>boarding</i> ke pesawat yang saya naiki tersebut. Kalau saya sendiri masih bisa melihat papan petunjuk informasi maupun melalui layar papan informasi penerbangan (FIDS).</p> <p>A : Apakah Anda tahu bahwa berdasarkan PM 30 Tahun 2021, pelayanan setelah penerbangan (<i>post-flight</i>) berkaitan dengan informasi dan fasilitas pada saat menuju ke <i>transit/transfer counter</i>, tersedia petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di <i>transit/transfer counter</i> untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju</p>
--	--	--	--	--

				<p>ke <i>transit/transfer counter</i>. Apakah hal ini sudah sesuai dengan yang ada di lapangan?</p> <p>B : Oh ternyata ada peraturannya ya, seperti yang saya sampaikan tadi ada petugas namun berfokus pada penumpang di <i>gate</i> yang akan melakukan proses <i>boarding</i> ke pesawat yang saya naiki sebelumnya.</p> <p>A : Apa yang diharapkan penumpang berkaitan dengan pelayanan, arahan dan informasi terkait <i>transit/transfer</i> kepada penumpang?</p> <p>B : Saya berharap petugas dibagi, ada yang fokus ke penumpang datang, ada juga yang ke penumpang <i>boarding</i> di <i>gate</i>. Sehingga ketika penumpang bingung dapat bertanya kepada petugas terutama kepada penumpang <i>transit</i>.</p>
4.	QG-346 dan QG-332	CGK-UPG-KDI	20 Juni 2024 pukul 07.30 WITA	<p>A : Apakah pelayanan, informasi dan pengarahannya pada saat tiba di bandara sudah jelas mengenai <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Menurut saya pelayanan yang diberikan terkait informasi pada saat tiba di bandara sudah jelas cukup jelas. Tersedia juga petunjuk</p>

				<p>arah menuju ke area kedatangan dan area <i>transit/transfer counter</i> untuk penumpang <i>transit/transfer</i>.</p> <p>A : Apakah terdapat petugas yang <i>standby</i> untuk membantu mengarahkan dan menangani penumpang <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Selihat saya ada petugas, tetapi saya sudah cukup tau bagaimana proses <i>transit</i> dan saya sudah diberikan <i>boarding pass</i> lanjutan sehingga langsung menuju ke keberangkatan <i>transit</i> saja.</p> <p>A : Apakah Anda tahu bahwa berdasarkan PM 30 Tahun 2021, pelayanan setelah penerbangan (<i>post-flight</i>) berkaitan dengan informasi dan fasilitas pada saat menuju ke <i>transit/transfer counter</i>, tersedia petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di <i>transit/transfer counter</i> untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju ke <i>transit/transfer counter</i>. Apakah hal ini sudah sesuai dengan yang ada di lapangan?</p> <p>B : Seperti yang saya sampaikan sebelumnya, petugas di lapangan ada namun menurut saya jika</p>
--	--	--	--	---

				<p>penumpang telah diberikan informasi mengenai <i>transit</i> maka petugas hanya berperan untuk mengarahkan penumpang dan mencocokkan identitas dengan <i>boarding pass</i> yang ada.</p> <p>A : Apa yang diharapkan penumpang berkaitan dengan pelayanan, arahan dan informasi terkait <i>transit/transfer</i> kepada penumpang?</p> <p>B: Menurut saya di zaman yang sudah cukup canggih dan efisien ini, petugas tidak perlu banyak tetapi tetap ada. Karena kita tidak tau orang lain terutama yang jarang bahkan tidak pernah melakukan penerbangan, pasti perlu petugas untuk memberikan pelayanan dan informasi mengenai <i>transit</i> itu.</p>
5.	QG-350 dan QG-428	SUB-UPG-BPN	20 Juni 2024 pukul 13.30 WITA	<p>A : Apakah pelayanan, informasi dan pengarahan pada saat tiba di bandara sudah jelas mengenai <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Saat tiba tadi saya langsung melihat petunjuk arah menuju ke <i>transit/transfer counter</i> karena sebelumnya saya sudah diberikan <i>boarding pas</i> dan informasi di bandara asal tentang penerbangan lanjutan saya.</p>

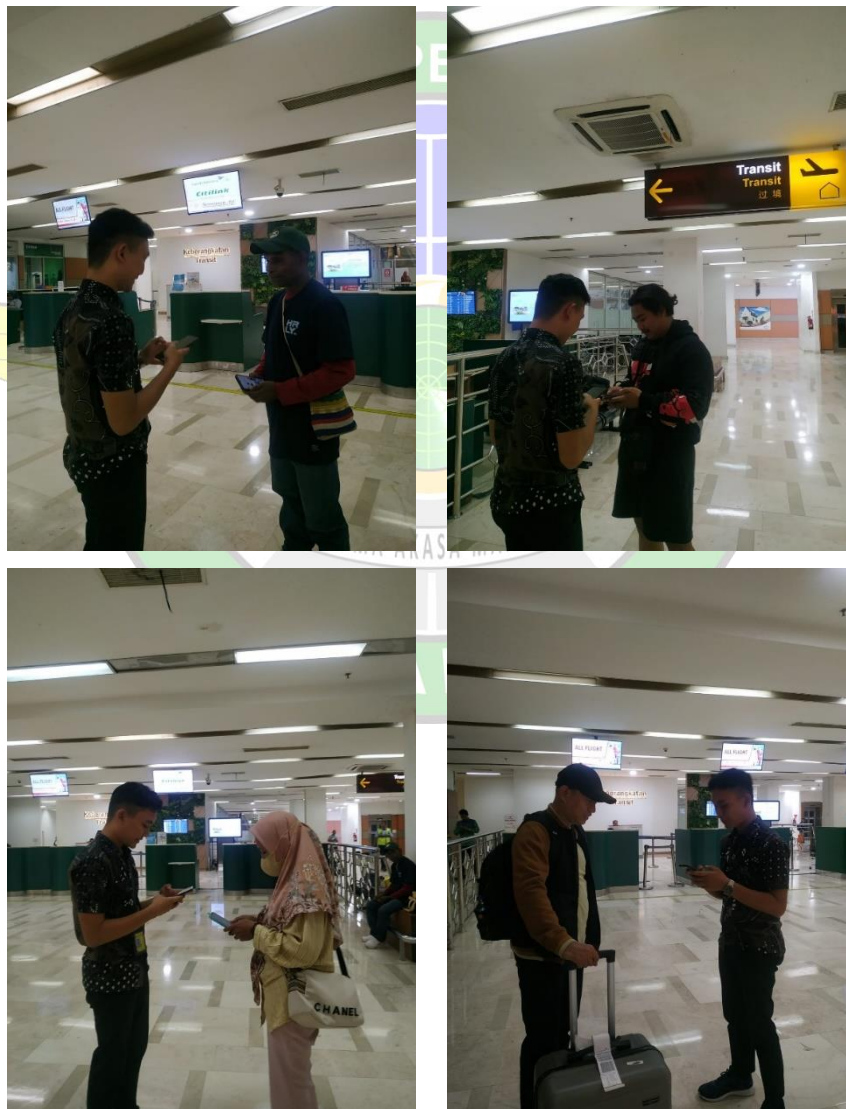
				<p>A : Apakah terdapat petugas yang <i>standby</i> untuk membantu mengarahkan dan menangani penumpang <i>transit/transfer counter</i>?</p> <p>B : Terdapat petugas tadi, namun tidak terlalu aktif untuk mengarahkan penumpang, menurut saya petugas lebih berfokus pada penumpang yang akan <i>boarding</i> di <i>gate</i>.</p> <p>A : Apakah Anda tahu bahwa berdasarkan PM 30 Tahun 2021, pelayanan setelah penerbangan (<i>post-flight</i>) berkaitan dengan informasi dan fasilitas pada saat menuju ke <i>transit/transfer counter</i>, tersedia petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di <i>transit/transfer counter</i> untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju ke <i>transit/transfer counter</i>. Apakah hal ini sudah sesuai dengan yang ada di lapangan?</p> <p>B : Untuk kesesuaian antara peraturan dan yang ada di lapangan, menurut saya sudah cukup sesuai dengan ada petugas namun ya kurang aktif dalam mengarahkan penumpang menuju</p>
--	--	--	--	--

				<p>ke area kedatangan atau <i>transit/transfer counter</i>.</p> <p>A : Apa yang diharapkan penumpang berkaitan dengan pelayanan, arahan dan informasi terkait <i>transit/transfer</i> kepada penumpang?</p> <p>B: Harapan saya untuk kedepannya petugas dapat lebih aktif lagi untuk mengarahkan penumpang terutama penumpang transit, meskipun terdapat informasi petunjuk tapi dengan adanya petugas yang mengarahkan penumpang dapat lebih yakin dengan proses <i>transit/transfer</i>.</p>
--	--	--	--	--

Dapat dikatakan bahwa meskipun telah diberikan *boarding pass* lanjutan pada saat *check-in* di bandara asal, terdapat informasi papan petunjuk menuju ke area kedatangan *transfer/transit* maupun *Flight Information Display System* (FIDS) yang memberikan informasi penerbangan masih didapati penumpang *transit* yang kebingungan berkaitan dengan proses *transit/transfer*. Oleh karena itu pentingnya peran petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal untuk *standby* berjaga melayani, mengarahkan dan memberikan informasi mengenai *transit/transfer counter*. Terutama kepada penumpang awam yang jarang melakukan aktivitas penerbangan. Petugas ini juga berperan dalam melakukan pengecekan ulang terkait dengan dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti pencocokan *boarding pass* dengan kartu identitas penumpang.

Hal ini juga diperkuat dengan PM 30 Tahun 2021, pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) yang berkaitan dengan informasi dan fasilitas pada saat menuju ke *transit/transfer counter*, meliputi:

- a. Tersedianya petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di *transit/transfer counter* untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju ke *transit/transfer counter*.
- b. Kejelasan penyampaian informasi *transit/transfer* penerbangan oleh petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal kepada penumpang.



Gambar 4.6 Dokumentasi Wawancara Secara Langsung Kepada Penumpang *Transit*

4.4 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan atau kendala diatas, solusi yang dapat diberikan dapat dibagi menjadi jangka pendek dan panjang:

- a. Jangka pendek:
 - Menyiapkan petugas yang *standby* dan berjaga di area kedatangan dan sekitar *transit/transfer counter* untuk melayani, mengarahkan dan memberikan kejelasan informasi kepada penumpang menuju ke *transit/transfer counter*. Hal ini agar penumpang lebih mengetahui informasi mengenai *transit/transfer* penerbangan.
- b. Jangka panjang:
 - Memberikan label atau tanda spesifik yang menunjukkan bahwa penumpang tersebut merupakan penumpang *transit/transfer*. Hal ini dilakukan agar penumpang tersebut dapat diketahui oleh petugas awak kabin maupun petugas yang *standby* di area kedatangan bahkan dapat menjadi sebuah pengingat bagi penumpang itu sendiri.
 - Memberikan informasi mengenai proses *transit/transfer* kepada penumpang melalui media sosial dalam hal ini dapat dilakukan melalui chat pesan di aplikasi *Whatsapp*. Hal ini agar penumpang menapat informasi mengenai proses *transit/transfer* saat tiba di bandara transit untuk melanjutkan ke penerbangan selanjutnya.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4

Pada pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan adanya kendala dilapangan yang telah dipaparkan pada Bab 3. Dari adanya kendala tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan berkaitan dengan masalah dan bagaimana penyelesaian masalah tersebut. Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT Citilink Indonesia *stasion* UPG untuk terus memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan kritik serta saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan serta 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.

Selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini berlangsung, penulis sangat terbantu oleh karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang senantiasa membimbing, sangat tanggap terhadap pertanyaan berkaitan dengan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dan sangat membantu dalam mengetahui, mempelajari dan mempraktikan di lapangan berkaitan dengan operasional di maskapai Citilink.

5.2 Saran

Saran yang dapat disimpulkan selama tiga bulan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, yaitu mengingat bahwa pelayanan kepada penumpang memiliki peran penting demi kepuasan dan kepercayaan penumpang, maka banyak fasilitas dan pelayanan yang diberikan dapat dimaksimalkan kembali. Hal ini juga akan berdampak pada kenyamanan, keselamatan dan keamanan penerbangan dalam suatu penerbangan serta perlu adanya evaluasi yang berkaitan dengan budaya disiplin terhadap setiap kinerja karyawan.

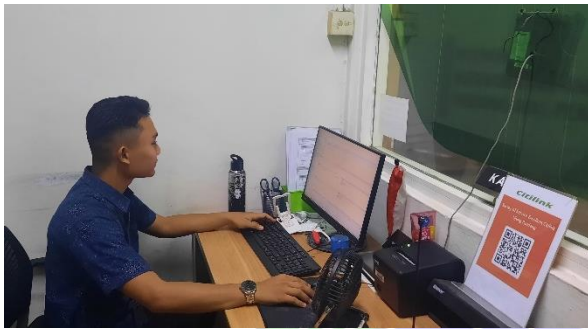


DAFTAR PUSTAKA

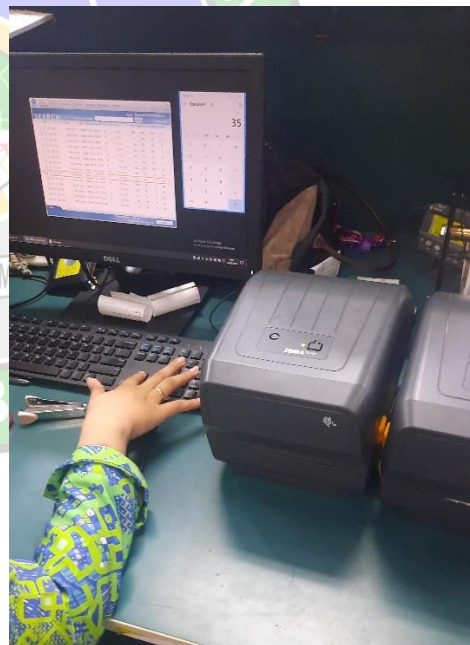
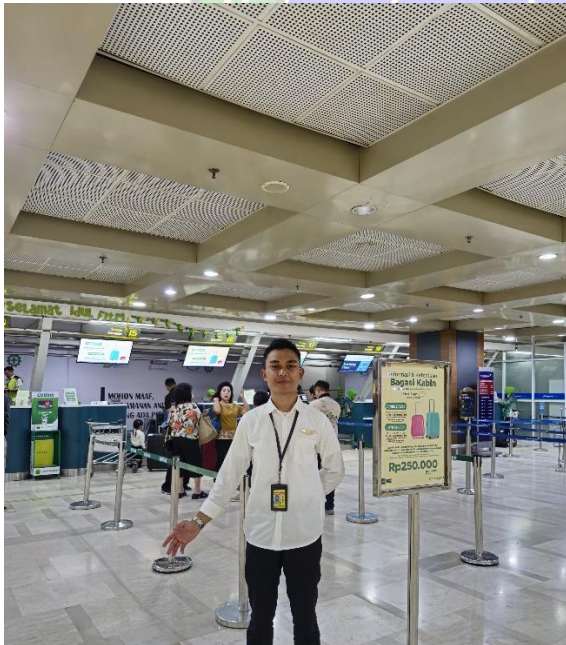
- KM 48 Tahun. 2019. *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Km 48 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Bandar Udara Sultan Hasanuddin Di Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan.*
- Menteri Perhubungan No. 69 tahun. 2013. *Peraturan Menteri Perhubungan No 69 Tahun 2013 Tentang Tata nyan Kemandarudaraan Nasional.*
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 1999. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 Tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Reayasa Fasilitas Dan Peralatan Bandar Udara.*
- PM 30 Tahun. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.*
- Politeknik Penerbangan Surabaya. 2018. *Pedoman Penyusunan Laporan On the Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya.*
- Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021. *Pedoman Pelaksanaan On the Job Training Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.*
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan di *Customer Service (CS)*



Lampiran 2 Kegiatan di *Counter Check-In*



Lampiran 3 Kegiatan di Ruang FLOP



Lampiran 4 Kegiatan di Lost and Found



Lampiran 5 Kegiatan di *Boarding Gate*

