

TUGAS AKHIR

PENANGANAN OUTGOING SPECIAL CARGO JENIS PERISHABLE GOODS (PER) PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI



NI PUTU MEILANI SWANDARI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OUTGOING SPECIAL CARGO JENIS
PERISHABLE GOODS (PER) PADA PT ANGKASA
PURA LOGISTIK CABANG BALI**



Oleh

NI PUTU MEILANI SWANDARI

NIM 1915813005

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PENANGANAN OUTGOING SPECIAL CARGO JENIS
PERISHABLE GOOD (PER) PADA PT ANGKASA PURA
LOGISTIK CABANG BALI**

Oleh

Ni Putu Meilani Swandari

NIM 1915813005

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah
Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M. Par

NIP. 196003191990122001

Pembimbing II



Drs. I Wayan Nurjaya, M. Par

NIP.195807181990121001

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id, Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Meilani Swandari

NIM : 1915813005

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN OUTGOING SPECIAL CARGO JENIS
PERISHABLE GOODS (PER) PADA PT ANGKASA PURA
LOGISTIK CABANG BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Meilani Swandari

NIM : 1915813005

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan *Outgoing Special Cargo Jenis Perishable Goods (PER)* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan langkah-langkah *Outgoing Special Cargo Jenis Perishable Goods (PER)* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan petunjuk dan arahan mulai dari kegiatan perkuliahan, kegiatan Praktek Kerja Lapangan, hingga proses penulisan laporan tugas akhir ini.
3. DR. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis beberapa masukan dan pedoman penulisan tugas akhir ini.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dalam menyelenggarakan praktek kerja lapangan yang berguna sebagai sumber penulisan laporan tugas akhir.
6. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M. Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, saran, ide dan arahan kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir.
7. Drs. I Wayan Nurjaya, M, Par selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, saran, ide dan arahan kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir.
8. Para dosen pengajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
9. Putu Indah Permata Sari selaku PLT *Logistic Manager* PT Angkasa Pura Logistik cabang Bali yang telah memberikan kesempatan penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

10. Seluruh *staff* dan teman-teman *trainee* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, pengetahuan dan pembelajaran mengenai dokumen-dokumen dan langkah-langkah pengiriman kargo selama penulis menyusun laporan ini.
11. Kedua orang tua tercinta penulis yaitu Ketut Kendariyana dan Ni Putu Suarmini yang telah banyak memberikan dukungan baik moral maupun materi kepada penulis baik sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman-teman kelas VIA Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu serta memberikan saran kepada penulis selama proses perkuliahan hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas, dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022
penulis

DAFTAR ISI

Isi	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
1. Tujuan Penulisan.....	3
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penulisan.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Penanganan	7
B. Pengertian <i>Outgoing Cargo</i>	8
C. Pengertian <i>Special Cargo</i>	9
D. Dokumen Pengiriman Barang Kategori <i>Perishable Goods</i>	11

E. Istilah-istilah Dalam Kargo.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	15
1. Lokasi Perusahaan.....	15
2. Sejarah Perusahaan.....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	17
1. Bidang Usaha Perusahaan	17
2. Fasilitas Perusahaan	20
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	22
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Penanganan <i>Outgoing Special Cargo</i> Jenis <i>Perishable Good (PER)</i> Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.....	30
1. Tahap Persiapan	30
2. Tahap Penanganan	31
3. Tahap Akhir	41
B. Kendala yang Dihadapi Dalam Penanganan <i>Outgoing Special Cargo</i> Jenis <i>Perishable Goods (PER)</i> Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. Simpulan	47
B. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	HALAMAN
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Divisi Logistik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	23
Gambar 4.1 Tampilan Jadwal Penerbangan DPS – BDJ via Garuda Indonesia	34



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Harga *Outgoing*
- Lampiran 2 : Tampilan Sistem Pemesanan Kargo Garuda Indonesia
- Lampiran 3 : Sertifikat Karantina
- Lampiran 4 : Label
- Lampiran 5 : *Air Waybill (AWB)*/Surat Muatan Udara (SMU)
- Lampiran 6 : Tampilan Sistem *Form PTI Online*
- Lampiran 7 : Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)
- Lampiran 8 : Label *Perishable Goods (PER)*
- Lampiran 9 : Surat Tanda Terima (STT)
- Lampiran 10 : *Invoice*
- Lampiran 11 : Kwitansi
- Lampiran 12 : *Trekking*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Pariwisata no 10 tahun 2009, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, maupun pemerintah kepada pelaku wisata atau wisatawan. Dalam kegiatan pariwisata diperlukan sarana pariwisata yang bertujuan untuk memudahkan proses kegiatan pariwisata dapat berjalan lancar. Beberapa hal yang termasuk dalam sarana pariwisata yaitu biro perjalanan wisata, *travel agent*, rumah makan, akomodasi, objek wisata, atraksi wisata dan angkutan wisata atau transportasi.

Transportasi memiliki peranan yang sangat penting khususnya dalam industri pariwisata. Merujuk pada pengertian pariwisata menurut Hans Buchli (dalam Widyatmaja dkk, 2010:14) yaitu perpindahan tempat untuk sementara

waktu dan mereka yang melakukan perjalanan tersebut memperoleh pelayanan dari perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam industri pariwisata. Perpindahan disini sangat erat kaitannya dengan transportasi, mengingat transportasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemindahan manusia atau benda mati dari suatu tempat ke tempat yang lain atau memiliki jarak dengan dibantu menggunakan kendaraan yang digerakan oleh manusia atau mesin. Berdasarkan pengertian transportasi tersebut pula, transportasi tidak hanya digunakan sebagai sarana dalam industri pariwisata namun juga oleh industrinya. Kegiatan transportasi dapat dibagi menjadi tiga, yaitu transportasi udara, transportasi laut dan transportasi darat.

Kargo merupakan salah satu fasilitas yang ada dalam industri transportasi. Kargo adalah semua (*goods*) atau barang yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (*truck container*) yang biasanya untuk diperdagangkan, baik antara wilayah atau kota di dalam negeri maupun internasional yang dikenal dengan istilah ekspor-impor. Kargo dibagi ke dalam dua golongan besar, yaitu *general cargo* dan *special cargo*. *General cargo* adalah barang-barang kiriman biasa sehingga tidak memerlukan penanganan secara khusus, namun harus tetap memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam aspek *safety*. Sedangkan *special cargo* adalah barang-barang kiriman yang memerlukan penanganan khusus (*special handling*). Salah satu barang yang termasuk dalam kategori *special cargo* adalah *Perishable Goods (PER)*, adalah barang-barang yang mudah sekali rusak, hancur, atau busuk, seperti buah-buahan, sayuran,

daging olahan, bunga, ikan dan bibit tanaman. Sehingga dalam pemuatannya harus ada pendingin suhu udara agar tahan lama dalam perjalanan atau pengiriman. *Perishable Goods (PER)* memerlukan perhatian khusus dalam pengiriman (*outgoing*) sehingga saat tiba di tempat tujuan dalam keadaan tidak rusak dan masih segar.

PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi udara yang memberikan layanan fasilitas kargo. Perusahaan ini juga melayani penerimaan (*incoming*) dan pengiriman (*outgoing*) *general cargo* dan *special cargo*. Pengiriman *special cargo* khususnya *Perishable Goods (PER)* yang dikirim melalui PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali memerlukan penanganan khusus dibandingkan dengan pengiriman *general cargo*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk menulis permasalahan tentang “Penanganan *Outgoing Special Cargo* Jenis *Perishable Goods (PER)* Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana penanganan *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali?
2. Kendala apa saja yang dihadapi pada saat melakukan penanganan *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* dan bagaimana solusi dari kendala yang terjadi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala dan solusi dari kendala yang terjadi saat melakukan penanganan *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)*.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
2. Untuk menerapkan pengetahuan yang pernah didapat ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan kegiatan mengenai penanganan cargo pada suatu perusahaan dibidang jasa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

2. Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki pada proses Praktek Kerja Lapangan yang mampu mengasah kemampuan mahasiswa sehingga mampu bersaing di dunia kerja
3. Hasil kerja praktek ini diharapkan dapat menjadikan dasar atau referensi bagi penulisan lain yang tertarik untuk memperdalam pembahasan mengenai masalah yang dianalisis oleh penulis.
4. Untuk menjalin kerjasama dan hubungan baik antara pihak fakultas dengan instansi yang terkait.

c. Bagi Perusahaan

1. Sebagai bahan acuan bagi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali
2. Laporan tugas akhir ini berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas perusahaan kedepannya.

D. Metodologi Penulisan

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan

dengan penanganan prosedur pengiriman dan penerimaan jasa kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staff PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dalam penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu metode dengan cara menganalisis data dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan praktik kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan bersifat representatif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan uraian atau kata-kata biasa. Sedangkan metode formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan di bab IV tentang penanganan *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *Outgoing Special Cargo* Jenis *Perishable Goods (PER)* Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali terdiri dari 3 (tiga) tahap yaitu :
 - a. Tahap persiapan, merupakan suatu proses yang dilakukan di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali sebelum menangani pengiriman barang. Pada tahap persiapan dilakukan oleh staf *customer service* pada divisi logistik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Adapun tahap persiapan dalam penanganan *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* yaitu persiapan diri dan persiapan kerja.
 - b. Tahap penanganan, merupakan proses yang dilakukan oleh staf *customer service* dan staf operasional pada divisi logistik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Adapun tahap penanganan dalam *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* yaitu menerima *customer*, menginformasikan harga *outgoing*, mengecek jadwal penerbangan, menimbang dan mengukur barang, proses karantina, proses pemesanan tempat (*space*), dan pembuatan pemberitahuan tentang isi (PTI).

c. Tahap akhir, merupakan proses yang dilakukan yang oleh staf *customer service*, staf operasional. dan staf administrasi pada divisi logistik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Adapun tahap akhir dalam *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* yaitu pengiriman barang, proses pembayaran, pembuatan *invoice* dan kwitansi.

2. Kendala dan solusi selama penanganan *outgoing special cargo* jenis *perishable goods (PER)* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yaitu :

a. Kurangnya SDM pada Staf Operasional

Permasalahan ini muncul jika jumlah pengiriman barang tiba-tiba membludak, sehingga mengakibatkan tertundanya beberapa pengiriman barang. Cara mengatasi kendala tersebut adalah dengan membuat skala prioritas pada pekerjaan yang ditangani, dimana barang yang lebih penting harus didahulukan daripada pekerjaan yang lainnya.

b. Kemungkinan *Space* Penuh

Saat melakukan pemesanan kargo melalui sistem, terkadang tempat atau *space* yang ingin dipilih sudah tidak tersedia sehingga barang tidak mendapatkan tempat di pesawat atau biasa disebut dengan *offload*. Cara mengatasi kendala tersebut yaitu staf *customer service* harus melakukan *booking* lebih awal agar meminimalisir terjadinya *offload*.

c. Penundaan Keberangkatan Pesawat

Dalam pengiriman barang, terkadang penundaan keberangkatan pesawat atau *delay* bisa terjadi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan kru pesawat, kondisi cuaca buruk, dan teknis operasional

airline. Cara mengatasi kendala tersebut adalah staf *customer service* akan menginformasikan kepada *customer* bahwa terjadi penundaan pada keberangkatan pesawatnya.

B. Saran

Selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan, penulis bekerja pada bidang *customer service*. Penulis menyarankan agar menambahkan staf dengan memanggil kembali staf yang dirumahkan karena pandemi covid19. Dikarenakan sekarang situasi sudah mulai normal sehingga kendala penumpukan dalam menangani pengiriman barang bisa dihindari dan proses penanganan pengiriman barang berjalan dengan lancar.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Achir, M.M., Suryawan, R.F., Maulina, E. dan Tannady, H. 2022. Penanganan Kargo Incoming Dalam Menunjang Kelancaran Pengiriman Barang. *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviassi ISSN 2807-145X*. Vol. ,1 No. 2.
- Anonim. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Respati, Helmi Aulia dan Suprianto, Erlan. 2015. Tinjauan Tentang Penanganan Cargo Oleh Porter Bagian Domestik di PT M. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan ISSN 2087-9245*. Vol. 5, No. 3.
- Reiner, G.J. 1997. *History its Purpose and Method (terjemahan Muin Umar)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, Peter B.S.C. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sukmawati, Ni Made Rai. 2014. *Hand Out Kargo 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Widyatmaja, I Ketut, Suwena, I Gst Ngr. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Udayana University Pres.
- Yunianto, Bangun. 2011. Proses Penanganan Ekspor Barang General Cargo (Genco) Melalui Udara Pada PT Internusa Buana Branch Solo. *Tugas Akhir*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.