

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DENGAN
MENGUNAKAN KURSI RODA OLEH STAF *SERVICES* DARI
MASKAPAI TURKISH AIRLINES PADA PT JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH
RAI DENPASAR BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Sais Halilintar

PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DENGAN MENGUNAKAN KURSI RODA OLEH STAF *SERVICES* DARI MASKAPAI TURKISH AIRLINES PADA PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Sais Halilintar

NIM 2015813068

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DENGAN
MENGUNAKAN KURSI RODA OLEH STAF SERVICES DARI
MASKAPAI TURKISH AIRLINES PADA PT JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH
RAI DENPASAR BALI**

Oleh :

Sais Halilintar

NIM. 2015813068

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi
Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL.

Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M.

NIP. 196212311990101002

NIP. 196305261990031001

JURISAN PARIWISATA
POLI
BALI

Disahkan Oleh
Ketua Jurusan Pariwisata



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

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 bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sais Halilintar
NIM : 2015813068
Parogram Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DENGAN
MENGUNAKAN KURSI RODA OLEH STAF *SERVICES*
DARI MASKAPAI TURKISH AIRLINES PADA PT. JASA
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH
RAI”**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 19 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Sais Halilintar
NIM : 2015813068
Prodi : D3 Usaha Perjalanan
Wisata, Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Penanganan Kedatangan Penumpang dengan Menggunakan Kursi Roda oleh Staf Services dari Maskapai Turkish Airlines pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali"** sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.ecom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penullis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan motivasi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Dra. Cokorda Istri Widhari, M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
5. Muhamad Nova, M.Pd., selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pembekalan dan pengarahan persiapan Praktik Kerja Lapangan.
6. Dr. I Ketut Budarma, M.Par. MMTHRL selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Drs I Nyoman Mei Rejeki, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Ratna Sari Ningsih selaku *Training Manager* JLC (Jas Learning Center) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT.Jasa Angkasa Semesta.
10. Seluruh *supervisor* dan *staff* di PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah banyak memberikan ilmu, saran dan juga motivasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
11. Kedua orang tua, keluarga dan teman-teman penulis yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan laporan ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini dimasa mendatang.

Badung, 19 Juli 2024

Sais Halilintar

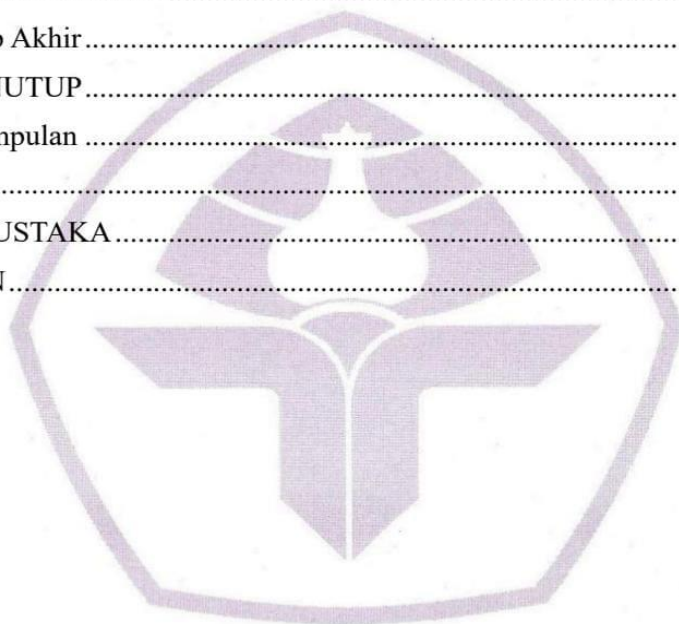


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
Lampiran 1 : Persiapan Kursi Roda.....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Bandara.....	8
B. Maskapai.....	9
C. <i>Ground Handling</i>	9
D. Penanganan.....	10
E. Penumpang.....	10
F. Penanganan Penumpang.....	13
G. Wheel Chair.....	15
H. Dokumen Perjalanan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Nama Perusahaan.....	19
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	20
C. Struktur Organisasi.....	25

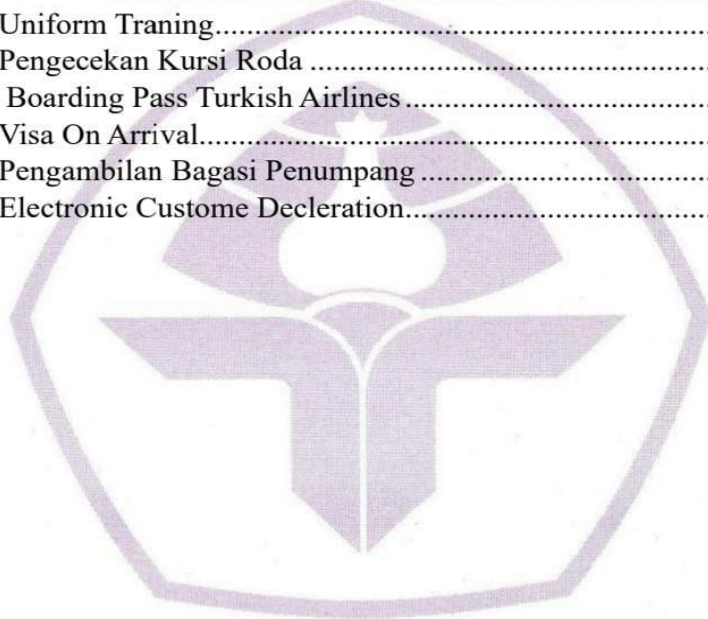
D. Kegiatan Usaha	27
BAB IV PEMBAHASAN	32
A. Penanganan Kedatangan Penumpang yang Menggunakan Kursi Roda Pada Maskapai Turkish Airlines (TK66) oleh Staff Services pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.	32
1. Tahap Persiapan	32
2. Tahap Pelaksanaan	39
3. Tahap Akhir	43
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk	25
Gambar 4. 1 Absensi	34
Gambar 4. 2 Uniform Training	35
Gambar 4. 3 Pengecekan Kursi Roda	38
Gambar 4. 4 Boarding Pass Turkish Airlines	39
Gambar 4. 5 Visa On Arrival	40
Gambar 4. 6 Pengambilan Bagasi Penumpang	41
Gambar 4. 7 Electronic Custome Decleration	42



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persiapan Kursi Roda

Lampiran 2 : *Schedule*

Lampiran 3 : *Gate*

Lampiran 4 : *Flight Information*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu industri yang perkembangannya sangat pesat. Setiap negara pasti memiliki daya tarik di bagian pariwisatanya yang berbeda-beda dan menjadikannya sebagai sektor utama untuk meningkatkan perekonomian di negaranya. Banyak negara yang mengembangkan keindahan alam, budaya, dan adat istiadatnya agar menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke negaranya, baik itu wisatawan domestik maupun internasional. Indonesia memiliki banyak pulau dengan keberagaman budaya, adat istiadat dan keindahan alam yang berbeda. Salah satu pulau yang terkenal di Indonesia akan destinasi wisatanya yaitu pulau Bali. Banyak wisatawan yang datang berkunjung ke Bali baik itu wisatawan domestik maupun internasional.

Pulau Bali berada diantara pulau Jawa dan Pulau Lombok. Objek wisata yang ada di Bali sangat menarik wisatawan yang datang berkunjung ke Bali, baik itu dari keindahan alam, budaya dan adat istiadat yang ada di Bali. Hal ini yang menjadikan Bali sebagai icon pariwisata di Indonesia. Bali merupakan salah satu pemberi devisa terbesar untuk Indonesia karena banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Industri pariwisata di Bali sangat berkembang dengan pesat. Dengan pesatnya industri pariwisata, maka didukung dengan tiga sektor yang saling

berkaitan dalam memberikan pelayanan yang baik dan aman untuk wisatawan, yaitu akomodasi, penyedia jasa wisata dan transportasi.

Transportasi merupakan suatu alat yang dilakukan untuk berpergian atau untuk melakukan suatu perjalanan dari tempat satu ke tempat lainnya. Transportasi tergolong menjadi tiga yaitu transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi laut. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang sangat banyak digunakan wisatawan untuk berkunjung ke Bali, baik itu wisatawan domestik dan internasional, karena perpindahan menggunakan transportasi udara lebih singkat. Dengan begitu sangat memerlukan bandar udara sebagai tempat untuk melakukan keberangkatan dan kedatangannya transportasi udara.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki dua terminal, yaitu terminal internasional dan terminal domestik. Di bandar udara I Gusti Ngurah Rai terdapat dua Perusahaan besar yang menyediakan jasa pelayanan bagi penumpang saat penumpang telah berada di bandara I Gusti Ngurah Rai, yaitu PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan PT Garuda Angkasa. Namun penulisan pengajuan proposal ini lebih menuju ke PT. Jasa Angkasa Semesta

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah perusahaan yang memberikan pelayanan ground handling di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. PT. JAS memiliki tiga pelayanan terhadap penumpang dan barang bawaan penumpang yaitu unit services, unit baggage service dan unit check in. Namun dalam penulisan pengajuan proposal TA ini penulis memaparkan lebih lanjut mengenai services, yang merupakan tempat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.

Pada unit services menyediakan pelayanan terhadap penumpang regular dan juga penumpang yang berkebutuhan khusus di antaranya seperti penumpang yang memerlukan kursi roda, penumpang VIP, penumpang ibu hamil, penumpang tuna netra. Pada penulisan pengajuan proposal TA ini, penulis memaparkan lebih lanjut mengenai penumpang pengguna kursi roda, sehingga penulis memilih judul TA ini. Alasan penulis memilih judul ini yaitu karena pada maskapai Turkish Airlines kebanyakan penumpang menggunakan kursi roda, sehingga memberikan peluang lebih luas untuk memaparkannya.

Penanganan penumpang yang menggunakan kursi roda ini sangatlah penting, karena rata-rata penumpangnya merupakan penumpang transit, dimana mereka sudah menghabiskan banyak waktu dan juga tenaga sehingga dengan adanya pelayanan ini penumpang dapat lebih nyaman dan mudah dalam bepergian. Dan juga pelayanan kursi roda ini mendapat special line dan diprioritaskan saat kedatangan penumpang yaitu pada pembayaran visa on arrival, imigrasi, dan bea cukai. Maka dari itu penulis tertarik mengangkat tugas akhir ini dengan judul Penanganan Kedatangan Penumpang dengan Menggunakan Kursi Roda oleh Staf Services dari Maskapai Turkish Airlines pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan kedatangan penumpang yang menggunakan kursi roda pada maskapai Turkish Airlines oleh staff services pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.
2. Apa kendala yang dihadapi oleh staff services saat menangani penumpang yang menggunakan kursi roda pada maskapai Turkish Airlines dan bagaimana cara mengatasinya pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui penanganan kedatangan penumpang yang menggunakan kursi roda pada Turkish Airlines oleh staff services pada PT. Jasa Angkasa Semesta di bandara I Gusti Ngurah Rai
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Staff Services saat penanganan kedatangan penumpang penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda pada Turkish Airlines dan cara mengatasinya pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh ijazah Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur penerapan teori

yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan praktek saat PKL di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, menjalin kerjasama dan hubungan yang baik antara kampus dengan industri serta menjadi pedoman kedepannya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) khususnya pada mahasiswa yang ingin mencari referensi judul dan topik di perusahaan yang sama.

c. Bagi PT Jasa Angkasa Semesta

Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan pekerjaan di PT Jasa Angkasa Semesta sehingga dapat digunakan oleh staff sebagai masukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami saat di lapangan.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan data dari sumber yang akurat dan terpercaya. Berikut teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode yang dilakukan melalui proses pembelajaran, pengamatan secara langsung mempersiapkan kursi roda, dan

bagaimana cara penanganan kursi roda oleh staf *services* PT. Jasa Angkasa Semesta. Metode ini di dukung dengan pengambilan dokumentasi dan pencatatan pada saat proses pelaksanaan berlangsung.

b. Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah pengumpulan data dengan membaca referensi yang terdapat di perpustakaan kampus, referensi melalui *website* yang berhubungan dengan pembahasan mengenai penanganan penumpang kursi roda dan pembahasan penanganan laporan tugas akhir.

c. Wawancara

Metode wawancara Metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan staf *services* PT.JAS mengenai tahap penanganan penumpang serta apa saja dokumen yang dibutuhkan penumpang. Penulis melakukan tanya jawab tentang cara penanganan penumpang kursi roda dan dokumen apa saja yang dibutuhkan oleh penumpang Turkish Airlines pada beberapa staf *services* seperti kakak Darma yang menjelaskan alur Ketika menangani penumpang *wheelchair* Turkish Airlines mulai dari kedatangan hingga sampai bertemu driver. Selain itu penulis juga melakukan tanya jawab kepada staf *services* lainnya seperti kakak Melly tentang cara pengisian *Electronic Custom Delecrations*. Penulis juga melakukan sesi tanya jawab kepada staf *services* lainnya seperti kakak Kristian mengenai jenis kursi roda yang akan digunakan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir adalah analisis deskriptif, yang dilakukan dengan cara menjelaskan dan menguraikan tahapan penanganan yang dilakukan di lapangan dengan dukungan data-data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di PT.JAS.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis adalah metode informal dan metode formal

a. Metode Informal

Metode Informal, yaitu metode penyajian hasil analisis data menggunakan uraian atau kata-kata biasa yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari prosedur penanganan penumpang yang menggunakan kursi roda pada maskapai Turkish Airlines

b. Metode Formal

Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penanganan penumpang menggunakan kursi roda pada maskapai Turkish Airlines oleh staf *services* PT. Jasa Angkasa Semesta, dilakukan beberapa tahapan yaitu : persiapan yang dimulai dari persiapan diri, *briefing*, pembagian tugas dan yang terakhir mempersiapkan peralatan kerja. Pada tahap pelaksanaan petugas mendapat *schedule* untuk menangani penumpang yang ingin menggunakan kursi roda oleh maskapai Turkish Airlines, terdapat penumpang yang melapor kepada staf *services* untuk meminta bantuan. Setelah menerima laporan petugas segera menanyakan *boarding pass* penumpang untuk mengecek apakah terdapat label *wheelchair* pada *boarding pass* penumpang tersebut. Selanjutnya setelah mengecek *boarding pass*, petugas segera membantu penumpang untuk mendorong *wheelchair*. Ada beberapa tahapan petugas *services* untuk melakukan penanganan penumpang hingga keluar bandara antara lain yaitu : membantu penumpang untuk membeli VOA, membantu penumpang untuk penanganan di Imigrasi, membantu penumpang untuk pengambilan bagasi, membantu penumpang untuk membuat *electronic custome decleration*, membantu

penumpang untuk mempertemukan dengan *driver* atau pihak hotel yang bersangkutan dengan penumpang. Tahap terakhir *staff services* kembali ke office untuk melapor kepada *staff operation* yang ada di *services office* bahwa penumpang sudah aman dan juga mengirim foto *boarding pass* ke dalam grup *staff services* pada aplikasi *whatsapp*. Hal ini bertujuan sebagai pelaporan *staff services* PT. Jasa Angkasa Semesta kepada pihak maskapai penerbangan bahwa telah selesainya tugas penanganan penumpang yang menggunakan kursi roda pada maskapai Turkish Airlines.

2. Kendala yang dialami penulis pada saat penanganan penumpang menggunakan wheelchair pada maskapai Turkish Airlines yaitu penumpang membawa minuman beralkohol melebihi takaran aturan yang ditetapkan oleh pihak Bea Cukai dan juga penumpang membawa bagasi Lebih dari Satu sehingga sedikit membuat petugas mengalami kesulitan. Namun dengan sikap professional petugas mampu mengatasi kendala tersebut sehingga proses penanganan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis pada PT. Jasa Angkasa

Semesta guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya yaitu sebagai berikut :

1. PT. Jasa Angkasa Semesta sebaiknya menambah peralatan kerja seperti kursi roda yang baru. Sehingga dapat memudahkan para staff untuk

bekerja lebih efektif di saat keadaan sedang banyak penumpang yang membutuhkan kursi roda.

2. Dengan adanya beberapa maskapai baru yang bekerjasama dengan PT. Jasa Angkasa Semesta . Sebaiknya untuk menambah staff service yang baru dan berkualitas, supaya hubungan kerjasama dari perusahaan dengan maskapai dapat terjalin dengan baik.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti. (2011), "*Pengantar Ilmu Angkasa*". Bandung : Angkasa
- Damardjati . 1995 & 2001. "*Istilah - istilah Dunia Pariwisata*". Jakarta : PT. Pradinya Paramita.
- Erawati dan Abdi Sucipta. 2006. "*Handout*". Denpasar : Politeknik Negeri Bali
- Erawati, . M. 2015. "*Tata Operasi Darat I*". Denpasar : Politeknik Negeri Bali.
- F.X. Widadi. "*Tata Operasi Darat*", 2001. Jakarta : Grasindo
- Majid dan Warpani, 2009. "*Ground Handling Manajemen Pelayanan*". Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- PT. Jasa Angkasa Semesta. 2002. "*Passanger Knowledge*". Jakarta : Personal Departement PT. Jasa Agkasa Semesta.
- Suwarno. (2001). "*Tata Operasi Darat*". Jakarta : Grasindo.
- Triyuni dan Ngr. Harmini. 2005. "*Ground Handling*". Denpasar : Politeknik Negeri Bali.
- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956).
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1992, Undang- undang tentang penerbangan.
- Widadi A. Suwarno. 2001. "*Tata Operasi Darat*". Jakarta : Gramedia.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI