

**TINJAUAN TUGAS *AVIATION SECURITY* DALAM
KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG PADA PT
ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL
NGURAH RAI TUBAN-BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Wahyu Diana Putri

NIM 2015713021

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**TINJAUAN TUGAS *AVIATION SECURITY* DALAM
KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG PADA PT
ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL
NGURAH RAI TUBAN-BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Wahyu Diana Putri

NIM 2015713021

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Wahyu Diana Putri
NIM : 2015713021
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi
Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Tinjauan Tugas Aviation Security Dalam Kelancaran Pelayanan Penumpang Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Tuban Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi dan, atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Made Wahyu Diana Putri

NIM. 2015713021


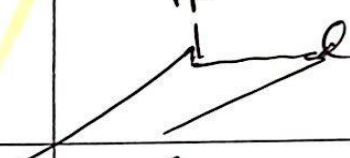

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**TINJAUAN TUGAS AVIATION SECURITY DALAM
KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG PADA PT
ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL
NGURAH RAI TUBAN-BALI**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(Ni Made Wahyu Diana Putri)
NIM 2015713021

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Ketut Muderana, SE.,M.Si NIP. 196212311988031012	
Dosen Penguji 1, Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd NIP. 196212081990111001	
Dosen Penguji 2, Drs. I Ketut Pasek, M.AB NIP. 195909201989031001	

Dosen Pembimbing 1,



(A.A Ayu Mirah Kencanaawati, SE., MM)
NIP 197206121998022002

Dosen Pembimbing 2,



(I Ketut Muderana, SE.,M.Si)
NIP 196212311988031012

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Asung Kertha Wara Nugraha Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Tugas Aviation Security Dalam Kelancaran Pelayanan Penumpang Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Tuban Bali”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Politeknik Negeri Bali segala fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang memberikan izin untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan serta bimbingan selama menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

4. Ibu A.A Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM selaku pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Bapak I Ketut Muderana, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan serta masukan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
7. Bapak I Wayan Kurma S.H.,M.M. selaku *Airport Security Senior Manager* yang telah memberikan berbagai pengarahan dan pengetahuan sehingga penulis dapat mempersiapkan bekal untuk di dunia kerja nantinya.
8. Bapak Gede Eka Sanjaya selaku *Performance And Standart Security Coordinator* SDM yang telah memberikan berbagai pengarahan dan pengetahuan sehingga penulis dapat mempersiapkan bekal untuk di dunia kerja nantinya.
9. Seluruh Staff Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

10. Rekan-rekan seangkatan D3 Administrasi Bisnis dan teman-teman dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
11. Bapak dan Ibu beserta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan memberikan dukungan moril maupun materiil kepada penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun bagi PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian	7
4. Teknik Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Tinjauan	11
B. Pengertian Pelayanan.....	12
C. Pengertian <i>Aviation Security</i>	15
D. Keamanan Penerbangan	17
E. Pengertian Bandar Udara	19
F. Tugas dan Tanggung Jawab Petugas <i>Aviation Security</i>	20
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	24
A. Sejarah Perusahaan	24
B. Bidang Usaha	29
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Kebijakan Perusahaan.....	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Perusahaan	6
Gambar 3.1 Logo Angkasa Pura I.....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan *Performance And Standart*

Security Coordinator SDM pada unit *Aviation Security*

Lampiran 2. Form Daily Tes Peralatan Keamanan

Lampiran 3. Form Rotasi Personel Pengamanan Bandar Udara

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di daerah Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia dari Balcarinamarudiantonoi.

Bandara I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu Bandara terbesar yang ditangani oleh PT Angkasa Pura 1. PT Angkasa Pura 1 adalah sebuah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitik beratkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Untuk saat ini

Angkasa Pura *Airport* sudah mengelola 13 Bandar Udara yang tersebar di kawasan Tengah dan Timur Indonesia.

Dalam menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara. Pertama, sumber daya manusia yang handal dari segi keamanan maupun pelayanan. Dalam hal ini semua personil keamanan penerbangan *Aviation Security (AVSEC)*. *Aviation Security (AVSEC)* adalah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9).

Aviation Security (AVSEC) adalah sebuah unit kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura I dalam memenuhi aturan-aturan internasional dan nasional sebagai pengelola dan penyedia jasa keamanan bandara yang harus mempunyai lisensi yang dipersyaratkan sesuai posisi. Kedua, peralatan keamanan yang memadai dan sesuai kebutuhan dengan maksud selain memenuhi jumlah minimal yang harus dimiliki peralatan keamanan tersebut juga harus dalam kondisi baik dan lulus uji test keamanan alat. Ketiga, prosedur yang digunakan harus jelas dan dilaksanakan secara benar. Prosedur tersebut juga harus mengacu pada regulasi keamanan penerbangan nasional maupun internasional. Antara penerapan prosedur di lapangan dan yang tercantum dalam

aturan yang ada harus sesuai. Baik itu prosedur tentang pemeriksaan keamanan maupun prosedur tentang pengoperasian alat keamanan.

Ada beberapa tugas dan tanggung jawab Petugas *Aviation Security*, yaitu pemeriksaan dokumen, pemeriksaan penumpang dan bagasi penumpang, pemeriksaan awak pesawat, pemeriksaan penumpang transit dan transfer, penanganan barang dilarang, penanganan penumpang khusus, Pengawasan jalur dari daerah lapor diri ke ruang tunggu dan ke sisi udara, pengawasan jalur menuju ke pesawat dan dari pesawat udara. Pemeriksaan penumpang merupakan salah satu tugas *Aviation Security* yang paling penting, petugas *Aviation Security* termasuk petugas yang sering berhadapan langsung dengan penumpang terutama di *Security Check Point* (SCP) tempat pengecekan sebelum memasuki ruang tunggu. *Security Check Point* adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang dan barang yang akan masuk ke daerah keamanan terbatas dan/atau ruang tunggu di gedung terminal bandar udara. Tempat itu juga berinteraksinya penumpang dengan petugas *Aviation Security*, maka dari itu Petugas *Aviation Security* harus memberikan pelayanan keamanan yang sempurna bagi kelancaran para penumpang.

Berdasarkan pengamatan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali, khususnya di unit *Aviation Security*, pada saat bertugas *Aviation Security* sering menghadapi masalah seperti; banyak penumpang yang tidak mengetahui bahwa tidak boleh

membawa gunting, korek, silet dan lain-lain, penumpang tidak mengetahui tempat transit dan transfer dan juga penumpang yang sering lupa membawa Id Cardnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengangkat hal tersebut ke dalam tulisan dengan judul **“Tinjauan Tugas *Aviation Security* Dalam Kelancaran Pelayanan Penumpang Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Tuban Bali”**.

B. Pokok Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam **“Tinjauan Tugas *Aviation Security* Dalam Kelancaran Pelayanan Penumpang Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Tuban Bali”**.

1. Bagaimanakah tugas *Aviation Security* dalam kelancaran pelayanan penumpang pada PT Angkasa Pura I?
2. Bagaimana kendala *Aviation Security* dalam melayani penumpang?
3. Bagaimana Solusi *Aviation Security* dalam menangani kendala saat melayani penumpang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pokok permasalahan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tugas *Aviation Security* dalam kelancaran pelayanan penumpang pada PT Angkasa Pura I.

2. Untuk mengetahui bagaimana kendala *Aviation Security* dalam melayani penumpang.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi *Aviation Security* dalam menanggapi kendala saat melayani penumpang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai kepentingan maka manfaat yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan sehingga mahasiswa mampu mengembangkan wawasan pengetahuan mengenai pelayanan (*Customer Service*) penumpang khususnya di bagian *Aviation Security* bandara. Penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh ijazah Diploma Tiga (DIII) Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat memberikan masukan-masukan yang positif untuk kemajuan Politeknik Negeri Bali dan sebagai tambahan informasi dalam pembuatan laporan atau penelitian mengenai bidang *customer service*. masukan dan sumbangan pemikiran oleh penulis guna meningkatkan kualitas pembelajaran yang ada, sehingga akan bermanfaat dimasa yang akan datang. Untuk perbandingan ilmu pengetahuan dan dapat menambah bahan bacaan di perpustakaan

Jurusan Administrasi Niaga untuk digunakan bahan pertimbangan atau acuan dalam penulisan selanjutnya.

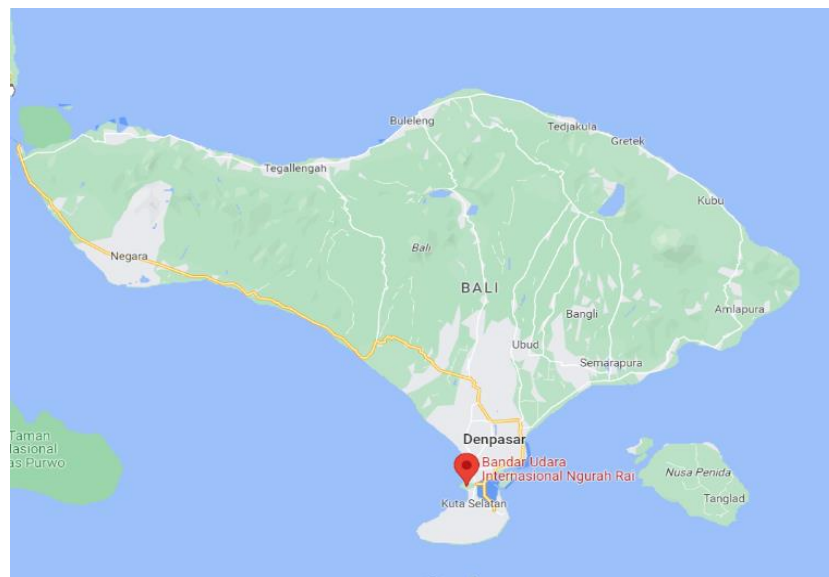
3. Bagi perusahaan

Sebagai bahan apresiasi perusahaan, dapat memberikan ide-ide, perencanaan atau kebijaksanaan dan saran-saran yang positif mengenai Tinjauan tugas *Aviation Security* dalam kelancaran pelayanan penumpang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Angkasa Pura I yang bertempat di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Jalan Raya Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali.



Gambar 1.1 Lokasi Perusahaan

2. Objek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian Tinjauan Tugas *Aviation Security* dalam kelancaran pelayanan penumpang pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Tuban Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data Kualitatif, yaitu tugas *Aviation Security* pada PT angkasa pura, sejarah perusahaan PT Angkasa Pura khususnya di unit *Aviation Security*, uraian jabatan, visi dan misi serta struktur organisasi pada PT Angkasa Pura I. Data Kualitatif yaitu data yang berupa keterangan-keterangan, informasi yang ada hubungannya topik penelitian baik dari perusahaan maupun sumber-sumber lain.

b. Sumber Data

Adapun jenis data dalam penelitian mengenai tinjauan tugas *Aviation Security* dalam kelancaran pelayanan penumpang pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Tuban Bali.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari tempat dimana penelitian ini dilaksanakan atau instansi yang terkait seperti observasi dan wawancara yang

berhubungan dengan penelitian ini. Data primer yang diperoleh adalah hasil wawancara dengan *Senior Manager Airport Security* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari berbagai sumber yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian yang dibahas. Data sekunder yang penulis gunakan dalam membantu penelitian ini seperti, Sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, lambang dan arti lambang perusahaan, bidang usaha perusahaan, sumber daya perusahaan, struktur perusahaan perusahaan dan data lainnya yang diperoleh dari buku referensi dan dari internet.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2013:203) “teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar”. Dalam penelitian ini penulis mengamati secara langsung di bandara khususnya di unit *Airport Security* untuk mengetahui bagaimana petugas *Aviation Security* melakukan

pemeriksaan terhadap penumpang pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini dilakukan pada 30 Januari – 30 April 2023.

2) Wawancara

Wawancara adalah Teknik Pengumpulan Data dengan mengadakan wawancara langsung dengan responden. Data penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur, penulis melakukan wawancara kepada *Petugas Aviation Security* yang menangani pemeriksaan terhadap penumpang Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

3) Studi Dokumen

Studi dokumen adalah pengumpulan data yang diambil langsung dari dokumen, membaca beberapa informasi dari buku-buku dan internet yang dapat menunjang penelitian lapangan studi dokumen merupakan pelengkap dari pengumpulan metode observasi dan wawancara.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:147) analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.” Data yang

diperoleh dipilih dan disusun secara sistematis kemudian dianalisis berdasarkan kajian teori untuk mendapatkan deskripsi tentang Tinjauan Kerja Petugas *Aviation Security* dalam Melaksanakan Tugas Keamanan Di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dapat disimpulkan bahwa;

1. Petugas *Aviation Security* merupakan garda terdepan dalam menjaga keselamatan seluruh warga dan masyarakat di area bandara serta memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang maupun semua karyawan. *Aviation Security* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani penumpang seperti; pemeriksaan dokumen, pemeriksaan penumpang dan bagasi penumpang, pemeriksaan awak pesawat, pemeriksaan penumpang transit dan transfer, penanganan barang dilarang, penanganan penumpang khusus, Pengawasan jalur dari daerah lapor diri ke ruang tunggu dan ke sisi udara, pengawasan jalur menuju ke pesawat dan dari pesawat udara.
2. Kendala dan masalah yang dihadapi petugas *Aviation Security* sebagian besar disebabkan oleh trafik penerbangan yang sibuk serta minimnya pengetahuan penumpang atas tujuan dari pemeriksaan keamanan, dalam hal ini masyarakat umum yang

jarang menggunakan transportasi udara tentang peraturan bandar udara terutama barang dilarang dan barang berbahaya. Kendala lain yang dihadapi petugas *Aviation Security* saat kondisi fasilitas penunjang keamanan penerbangan mengalami kerusakan atau tidak dapat dioperasikan, hal tersebut dapat mengganggu kelancaran dalam melayani penumpang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang di peroleh, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan, yaitu; Dalam meminimalisir kendala yang di hadapi oleh Petugas *Aviation Security* saat melayanin penumpang, hendaknya dilakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan kinerja saat bertugas, serta bagi pihak PT. Angkasa Pura I memberikan fasilitas dan sarana media infomasi tentang pentingnya Pemeriksaan kemaman saat memasuki kawasan Bandar Udara dan *Aviation Security* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab tetaplah dipertahankan supaya kinerja *Aviation Security* yang sudah bagus lebih ditingkatkan lagi. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap unit *Aviation Security* terkait dalam upaya peningkatan media informasi yang berhubungan dengan pentingnya pemeriksaan keamanan di area bandar udara dan meningkatkan pemeriksaan serta pemeliharaan secara berkala terhadap peralatan yang digunakan agar selalu berada dalam kondisi yang baik dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Alwi, Hasan, dkk. 2003. Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia (edisi ketiga).

Jakarta: Balai Pustaka

Ardhiansah, Muh Alif. "Analisis Program Pendidikan Dan Pelatihan

Terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (Avsec) Di Bandar

Udara Tunggal Wulung Cilacap." *Jurnal Publikasi Manajemen*

Informatika 1.3 (2022): 114-119.

Atmadjati ,Arista.2018.Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini.Yogyakarta:

Deepublish

Mahyuddin, Ardhariksa Z., & Dkk. 2021. Teori Organisasi. Online e-Book.

<https://books.google.co.id/> (diakses 01 Mei 2023)

Mastra, IG. P 2017. Keamanan dan keselamatan penerbangan Jakarta :

Mitra Wacana Media

Media, Kompas. "Apa Itu *Aviation Security*? Kenali Profesi Petugas

Keamanan Di Bandara". KOMPAS.Com, 2022,

[https://travel.kompas.com/read/2022/02/18/180600027/apa-](https://travel.kompas.com/read/2022/02/18/180600027/apa-itu-aviation-Security-kenali-profesi-petugas-keamanan-di-bandara)

[itu-aviation-Security-kenali-profesi-petugas-keamanan-di-](https://travel.kompas.com/read/2022/02/18/180600027/apa-itu-aviation-Security-kenali-profesi-petugas-keamanan-di-bandara)

[bandara](https://travel.kompas.com/read/2022/02/18/180600027/apa-itu-aviation-Security-kenali-profesi-petugas-keamanan-di-bandara). (diakses 10 April 2023)

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. Manajemen

Pelayanan Pubik. CV Pustaka Setia, Bandung.

Persero, PT. "PT Angkasa Pura I". Ap1.Co.Id, 2023,
<https://ap1.co.id/id/about/our-history>. (diakses 10 Juli 2023.)

PM 127 TAHUN 2015". Jdih.Dephub.Go.Id, 2023,
<https://jdih.dephub.go.id/peraturan> (diakses 01 Mei 2023)

PM 137 TAHUN 2015". Jdih.Dephub.Go.Id, 2023,
<https://jdih.dephub.go.id/peraturan/detail?data=89nRVrj9ElyJ2dkmpvPt1i8Vzsj37Q5NJ49bdQTliyk4KHDhXgQGKm4jpNccqgs4aCi9VCu6a08VyaQq8ILGJ8MQqcMY7b0b4JAtdIJoEBpBbm3E4fnVHxB2u8sdg43vfG5JTcNM0bDvE2BOG5fHXFa>.
(diakses 12 July 2023)

PP No. 3 Tahun 2001". Database Peraturan | JDIH BPK, 2023,
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/52707/pp-no-3-tahun-2001>. (diakses 1 Juli 2023)

Setiawan, Ebta. "Arti Kata Pelayanan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online". Kbbi.Web.Id, 2023,
<https://kbbi.web.id/pelayanan>. (diakses 01 Mei 2023)

Setiawan, Ebta. "Arti Kata Tinjauan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online". Kbbi.Web.Id, 2023, <https://kbbi.web.id/tinjauan>.
(diakses 3 Juni 2023)

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sukajaya, Cholid., Capt. Christian T. Bisara., Basuki Rahardjo, Adi Kanrio Dayanun. (2010). Pengertian dan Istilah PENERBANGAN SIPIL. Jakarta : RajaGrafindo

UU No. 1 Tahun 2009". Database Peraturan | JDIH BPK, 2023, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009>. (diakses 2 Juli 2023)

UU No. 15 Tahun 1992". Database Peraturan | JDIH BPK, 2023, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/46609/uu-no-15-tahun-1992>. (diakses 5 Juli 2023)

Wikipedia". En.Wikipedia.Org, "Convention On International Civil Aviation 2023,https://en.wikipedia.org/wiki/Convention_on_International_Civil_Aviation. (diakses 30 Juni 2023)

Wikiwand – "Bandar Udara Internasional Ngurah Rai". Wikiwand, 2023, https://www.wikiwand.com/id/Bandara_Internasional_Ngurah_Rai (diakses 01 Mei 2023).