

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR
MASKAPAI CITILINK OLEH STAFF LCC PADA
PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Amanda Septha Adnyana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR
MASKAPAI CITILINK OLEH STAFF LCC PADA
PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Amanda Septha Adnyana
NIM 2015813001**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR MASKAPAI
CITILINK OLEH STAFF LCC PADA PT GAPURA ANGKASA
DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh
Ni Kadek Amanda Septha Adnyana
NIM 2015813001

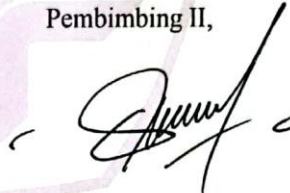
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Pembimbing II,



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par NIP. 198901112019031015
Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par., M.Tr.Par. NIK.202111013

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Erniwati, M.A.M., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Amanda Septha Adnyana
NIM : 2015813001
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR MASKAPAI CITILINK
OLEH STAFF LCC PADA PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA
INTERNASIONAL 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 di gunkana sebagaimana mestinya.

Badung, 11 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Amanda Septha A.
NIM : 2015813001
Prodi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR MASKAPAI CITILINK OLEH STAFF LCC PADA PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan khusus kepada Unaccompanied Minor di Maskapai Citilink oleh Staff LCC PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

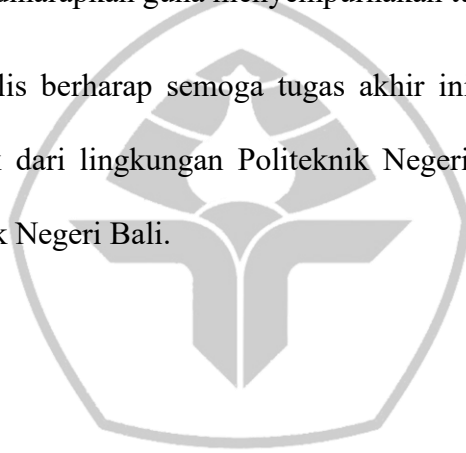
1. I Nyoman Abdi, SE.M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Kepala Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dalam menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. I Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.

4. Dr. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali yang telah telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis di dalam penulisan Tugas Akhir ini..
6. Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par., M.Tr.Par selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ngakan Made Widiatmika selaku Pemimpin perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk PKL di PT Gapura Angkasa.
8. Heri Prijanto dan Sagung Tutik selaku Supervisor di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis selama PKL.
9. Ni Kadek Ayu Dwi Jayanthi dan Malvin selaku teman dekat dan teman satu game dengan penulis saat dikala senang dan sedih mengerjakan Tugas Akhir.
10. Seluruh staff LCC telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Suadnyana, Ibu Ida Kristina, dan Ni Putu Nova K. Selaku orang tua dan kakak dari penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari 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.



Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
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. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode Dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Pariwisata	7
B. Pengertian Bandara.....	7
C. Pengertian Maskapai	8
D. Pengertian Ground Handling.....	9
E. Pengertian Special Treatment.....	9
F. Pengertian Penanganan.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan PT Gapura Angkasa	12
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas PT Gapura Angkasa	14
C. Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa.....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Penanganan Unaccompanied Minor maskapai Citilink oleh staff LCC pada PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	31
1. Tahap Persiapan.....	31
2. Pelaksanaan Penanganan	33
3. Kegiatan Akhir	40
B. Kendala yang dihadapi dalam penanganan Unaccompanied Minor maskapai Citilink oleh staff LCC pada PT Gapura Angkasa Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan cara memecahkan permasalahan tersebut.....	41

BAB V PENUTUP.....44

A. Simpulan.....44

B. Saran.....45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Logo PT Garuda Angkasa	12
Gambar 3.2 : Services di PT Garuda Angkasa	15
Gambar 3.3 : Struktur Organisasi Garuda Cabang Denpasar	20
Gambar 3.4 : Struktur Organisasi khusus bagian LCC Services Cabang Denpasar	21
Gambar 4.1 : Foto Penulis Di Bandara I Gusti Ngurah Rai	30
Gambar 4.2 : Persiapan Peralatan Dan Label	32
Gambar 4.3 : Proses Check In Di Check In Counter Citilink	34
Gambar 4.4 : Staff Check In Membantu Pendamping Untuk Mengisikan Surat Khusus	35
Gambar 4.5 : Surat Pernyataan UM	35
Gambar 4.6 : Pengisian Tag UM	36
Gambar 4.7 : Pemberian Tag UM Dan Boarding Pass	37
Gambar 4.8 : Boarding	39
Gambar 4.9 : Penumpang UM Telah Berada Di Dalam Pesawat	40

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pernyataan UM

Lampiran 2 : Boarding Pass Penumpang UM



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di mancanegara seiring waktu, semakin berkembang pada masanya dan tidak luput juga dari IPTEK dan kecanggihan di era teknologi ini membuat wisatawan semakin ingin mengunjungi beberapa negara atau tempat wisata yang terkenal di belahan dunia.

Bali adalah destinasi wisata yang selalu digandrungi oleh banyak orang dari local hingga wisatawan mancanegara, Bali terkenal akan budaya dan adatnya yang memikat para wisatawan untuk mengunjungi Bali sebagai destinasi yang wajib dikunjungi. Bali menawarkan keindahan alam, kekayaan budaya, pantai yang indah dan berbagai aktivitas seperti berselancar, menjelajahi pura dan mencicipi makanan tradisional yang lezat.

Pariwisata Bali dari tahun ke tahun semakin membaik dan terus menjaga hospitality dan juga holistik dari tempat wisata itu sendiri agar wisatawan yang berkunjung ke Bali dapat merasakan rasa aman dan nyaman selama travelling di Bali. Walau pandemi sudah berakhir dan wisatawan bisa travelling ke Bali, wisatawan wajib mematuhi peraturan yang berlaku agar Pariwisata di Bali tetap berjalan sesuai protokol Kesehatan yang berlaku.

Bandara Ngurah Rai adalah salah satu gerbang masuknya penumpang dari dalam hingga luar negeri dengan mengandalkan pesawat udara sebagai alat transportasi yang lebih efisien dan cepat, Bandara Ngurah Rai merupakan bandara satu-satunya di Pulau Bali ini dan kunjungan masuk wisatawan ke Bandara Ngurah

Rai pada saat tahun 2022 bisa mencapai 2.154.045 orang (Badan Pusat Statistik Bali;2023).

Bali dapat dikunjungi dengan berbagai mode transportasi, salah satunya adalah pesawat udara. Pesawat udara adalah sebuah alat transportasi yang sangat dibutuhkan dalam dunia pariwisata. Pesawat saat ini seiring waktu semakin berkembang dengan berbagai fitur yang mempermudah dalam pengoperasian pesawat udara saat take off, on the way dan landing. Penumpang akan merasakan kenyamanan dan merasa aman selama perjalanan berlangsung, namun ada beberapa kondisi penumpang yang harus diperhatikan pada saat akan melakukan *check in* karena pesawat adalah salah satu transportasi yang mengedepankan keselamatan dan berbagai larangan ketat karena bedanya aksesibilitas yang biasanya ada di darat untuk memberikan kualitas penerbangan yang aman dan nyaman.

Dalam menangani pesawat harus ada perusahaan *Ground handling*. Terdapat beberapa *Ground handling* di bandara Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta, PT Gapura Angkasa, EAS (PT Enggang Angkasa Sarana), dan GAT (General Aviation Terminal). PT Gapura adalah perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* sejak tahun 1998 dan telah melayani banyak maskapai, dan salah satunya adalah Citilink Indonesia yang masih dilayani oleh PT Gapura Angkasa sampai saat ini.

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang,

Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Penumpang yang membutuhkan berbagai perhatian khusus yakni penumpang prioritas (sakit, ibu hamil, *Unaccompanied Minor*, lansia, dan lain-lain) yang harus diawasi oleh pihak *ground handling* dari maskapai masing-masing. *Unaccompanied Minor* adalah penumpang anak-anak yang berumur 6-12 tahun yang akan terbang menuju ke kota tujuan tanpa orang tua/pendamping (Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 185 tahun 2015).

Pada kasus yang dihadapi penulis saat menghadapi penumpang *Unaccompanied Minor* yakni Pedro Lukman berusia 12 tahun yang akan terbang menggunakan maskapai Citilink Indonesia DPS-CGK dengan *flight number* QG 681 yang akan *boarding* pada pukul 10:00 Waktu Indonesia Tengah (WITA).

Alasan penulis memilih *Unaccompanied Minor* karena *Unaccompanied Minor* sangat memerlukan pengawasan yang ketat dan *Unaccompanied Minor* memerlukan pendamping yang bisa mengantarkan sampai ke pintu pesawat dan tiba untuk memastikan penjemput dari pihak penumpang *Unaccompanied Minor* di area penjemputan domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul “Penanganan *Unaccompanied Minor* Maskapai Citilink Oleh Staff LCC Pada PT Garuda Angkasa Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, saya mendapatkan beberapa masalah yang dihadapi saat melakukan Praktik Kerja Lapangan sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *Unaccompanied Minor* maskapai Citilink oleh staff *LCC* pada PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penanganan *Unaccompanied Minor* maskapai Citilink oleh staff *LCC* pada PT Gapura Angkasa Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana tata cara prosedur *UM* dalam proses awal *check in* sampai masuk ke pesawat
- b. Untuk mengetahui kendala pada saat *handle* penumpang *UM* maskapai Citilink oleh staff *LCC* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijasah Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur penerapan teori saat Praktek Kerja Lapangan yang diperoleh dari Perusahaan.

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 Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan Tugas Akhir, khususnya pada mahasiswa yang ingin mencari referensi judul dan topik di perusahaan yang sama.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga perusahaan staff PT Gapura Angkasa dapat meningkatkan kualitas kerja dimasa yang akan datang dan sebagai masukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami saat di lapangan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data berdasarkan penulis handle penumpang *Unaccompanied Minor* di Maskapai Citilink Indonesia dan cara handle *Unaccompanied Minor* dari staff PT Gapura Angkasa yang akurat dan terpercaya.

a. Metode Observasi

Penulis menggunakan Metode Observasi dalam mengumpulkan data-data yang akurat dan terpercaya dari mengamati cara handle penumpang *Unaccompanied Minor* saat check-in hingga *boarding*, dan handle penumpang *Unaccompanied Minor* saat penjemputan di arrival domestik.

b. Metode Wawancara

Penulis menggunakan Metode Wawancara dengan bertanya jawab kepada staff *LCC* di check-in counter Citilink.

c. Studi Kepustakaan

Penulis menggunakan sumber yang berasal dari buku yang berhubungan dengan pariwisata dan juga perusahaan *ground handling*.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Dalam membuat laporan tugas akhir ini menggunakan Teknik analisis data, yaitu menganalisis data dengan Teknik analisis deskriptif, yaitu pemaparan atau penguraian masalah dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan selama melakukan PKL 3 bulan lamanya.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan usulan proposal laporan ini digunakan metode penyajian hasil analisis data secara formal dan informal agar hasil akhir dari tugas akhir ini dapat mudah dimengerti.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari pembahasan pada bab IV terkait dengan penanganan *Unaccompanied Minor* maskapai Citilink oleh staff *LCC* pada PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan Kendala apa yang dihadapi dalam penanganan *Unaccompanied Minor* maskapai Citilink oleh staff *LCC*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan *Unaccompanied Minor* maskapai Citilink oleh staff *LCC* pada PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Staff menginformasikan bahwa ada pendamping dari penumpang *Unaccompanied Minor* yang sedang melakukan proses pelaporan karena penumpang *Unaccompanied Minor* akan terbang tanpa dampingi dari orang dewasa di *customer services* dan petugas bergegas menuju *customer service* untuk menjemput dan mengantar penumpang beserta pendamping menuju ke check-in counter untuk melanjutkan proses *check in* dan pengaturan kursi khusus penumpang *Unaccompanied Minor*, setelah itu pendamping dari penumpang *Unaccompanied Minor* diminta untuk melengkapi formulir yang telah dipersiapkan oleh staff. Lalu penumpang *Unaccompanied Minor* akan diberikan *nametag Unaccompanied Minor* lalu menaikkan bagasi dan dilabeli dengan *door side* agar bagasi keluar lebih dahulu dan staff memberikan *boarding pass*. Petugas memandu penumpang *Unaccompanied Minor* melalui proses pengecekan *boarding pass* dan kartu

identitas lalu pemeriksaan *security check* dan menemani penumpang sampai waktu *boarding* menuju ke tempat duduk sesuai dengan yang tertera di *boarding pass*.

2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan *Unaccompanied Minor* maskapai Citilink oleh staff LCC pada PT Gapura Angkasa Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Kendala yang dihadapi selama menangani Pedro Lukman adalah mengalami Pindah pintu gate yang pada awalnya di gate 2 dan pindah menuju gate 5, terbatasnya Garbarata dikarenakan penerbangan di hari itu sangat ramai sehingga pesawat, dan juga kekurangan staff dalam penanganan penumpang *Unaccompanied Minor* beserta permintaan *WCHR* yang meningkat

B. Saran

Berdasarkan proses penanganan *Unaccompanied Minor* diatas, maka penulis ingin menyampaikan saran sebagai berikut :

1. PT Gapura Angkasa bisa menambah staff agar penanganan yang diperlukan oleh penumpang berkebutuhan khusus bisa lebih cepat dan efisien dan perlu menambahkan praktik berbicara Bahasa Inggris setiap harinya antar sesama rekan kerja agar lebih fasih dan bisa saling koreksi kesalahan dalam berbicara Bahasa Inggris menjadi lebih baik dan lancar.
2. Staff bisa mengajak siswa Praktek Kerja Lapangan untuk bisa lebih memperkenalkan jalur khusus penumpang khusus yang lain agar tidak hanya mengandalkan satu jalur saja dan bisa memanfaatkan jalur khusus penumpang kebutuhan khusus yang sepi untuk mempermudah pemeriksaan *boarding pass* & kartu identitas dan juga *security check* & *x-tray*.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Bali. 2023. *Banyaknya wisatawan mancanegara bulanan ke Bali Menurut Pintu masuk (Orang)2022* diambil dari dan diakses 12 Juli 2023 jam 20:05 <https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/2/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html>
- Dina, Yuliana. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara –Bandung. *Jurnal Warta Ardhia*, 40(4), 235-150.
- Hidayah, Nurdin. 2019. *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 5*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Menteri Perhubungan RI. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 185 Tahun 2015*.
- Keke, Yulianti, Primadi, C. 2019. Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Aviasi Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 1-14.
- PT Citilink Indonesia. 2023. *Informasi Perusahaan* diambil dari dan diakses pada 10 Juli 2023 jam 13:25 <https://www.citilink.co.id/citilinkpedia/company-profile>
- Prayogo, Rangga Restu. 2018. *Perkembangan Pariwisata dalam perspektif Pemasaran*. Surabaya: PT Lontar Digital Asia. Bitread Publishing.
- Suharno, Hadi. 2015. *Manajemen dan Perencanaan Bandar Udara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Warsito, Djoko. 2017. *Manajemen Bandar Udara: Landasan Pacu, Taxiway dan Apron*. Jakarta: Erlangga.