

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENUMPANG IBU HAMIL PADA
MASKAPAI CITILINK OLEH STAF LCC PT. GAPURA
ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Priska Salsalina Surbakti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PENUMPANG IBU HAMIL PADA MASKAPAI
CITILINK OLEH STAF LCC PT. GAPURA ANGKASA BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Priska Salsalina Surbakti
NIM 2015813041

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

**PENANGANAN PENUMPANG IBU HAMIL PADA MASKAPAI
CITILINK OLEH STAF LCC PT. GAPURA ANGKASA BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Oleh

Priska Salsalina Surbakti
NIM 2015813041

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

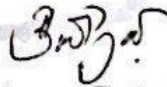
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par
NIP. 960003191990122001

Pembimbing II,



A. Agung Putu Swabawa, SE., M.Par.
NIP. 19630331990031003



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Priska Salsalina Surbakti
NIM : 2015813041
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ PENANGANAN PENUMPANG KHUSUS IBU HAMIL
PADA MASKAPAI CITILINK OLEH
PT. GAPURA ANGKASA DI TERMINAL DOMESTIK
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI 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 di gunkana sebagaimana mestinya.

Badung, 10 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Priska Salsalina Surbakti
NIM : 2015813081
Prodi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir tepat pada waktunya. Laporan tugas akhir merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyelesaian penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak hambatan dan kesulitan hal itu tidak terlepas dari terbatasnya kemampuan penulis, disamping itu banyak pihak yang telah membantu penulis baik dalam bentuk saran, bimbingan, serta dorongan secara langsung maupun tidak langsung hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih pada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali karena telah memberikan kesempatan serta fasilitas selama menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memudahkan segala bentuk perizinan serta memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan serta masukan selama penulisan tugas akhir.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata, atas segala fasilitas, dukungan, serta masukan yang diberikan.
5. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan saran, pengarahan serta masukan untuk penyusunan tugas akhir.
6. A. Agung Putu Swabawa, SE.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dalam memberikan saran, pengarahan serta masukan untuk penyusunan tugas akhir
7. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasehat selama penulis menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Gusti Gede Alit Antara selaku *Controller* di GLC Bali yang telah membantu proses PKL di Bandara I Gusti Ngurah Rai.
9. Bapak Heri Prijano, Ibu Gung Tutik, Bapak Mawan Pratama selaku supervisor dan staf yang membantu penulis saat melakukan PKL di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

10. Ibu Ely Magdalena Br Prangin angin dan Bapak Sangap Surbakti (Alm) selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa, bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis
11. Ketiga saudara laki-laki penulis yang telah memberikan dukungan baik materi maupun motivasi selama penyusunan tugas akhir.
12. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan semangat, dorongan masukan serta inspirasi kepada penulis sampai Tugas Akhir ini terselesaikan tepat pada waktunya
13. Teman-teman perantauan penulis yang selalu membantu penulis baik dari segi materi dan dukungan selama penulis menyelesaikan Pendidikan di pulau Bali.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini tidak terlepas karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis . oleh karena itu, kritikan dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan Tugas Akhir ini . Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua yang sempat membaca dan semoga Tugas Akhir ini berguna bagi pembaca

Badung, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Pariwisata	9
B. Transportasi.....	9
C. Pengertian Bandar Udara	10
D. Penumpang.....	10
E. Penanganan.....	14
F. Istilah- Istilah dalam Dunia Penerbangan	14
BAB III.....	17
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	17

1.	Lokasi Perusahaan.....	17
2.	Sejarah Perusahaan	17
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	19
1.	Bidang Usaha	19
2.	Fasilitas Perusahaan.....	21
C.	Struktur Organisasi.....	21
BAB IV	30
PEMBAHASAN	30
A.	Penanganan Penumpang Ibu Hamil pada Maskapai Citilink	30
1.	Tahap Persiapan	30
2.	Tahap Penanganan Penumpang <i>Check in</i>	31
3.	Tahap Penanganan Penumpang <i>Boarding</i>	36
4.	Tahap Akhir (Proses <i>Filing</i>)	39
B.	Kendala yang Dihadapi Dalam Penanganan Penumpang Ibu Hamil	40
	Hamil Makapai Citilink serta Cara Mengatasinya	40
1.	Penumpang Usia kehamilan 32 Minggu Tidak Membawa Surat Rekomendasi Layak Terbang dari Dokter Kandungan.....	40
2.	Surat Rekomendasi Dari Dokter Tidak Berlaku	41
3.	Penumpang Dalam Keadaan Sakit	41
4.	Usia Kehamilan Penumpang Memasuki 36 Minggu	42
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	42
A.	Simpulan.....	42
B.	Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

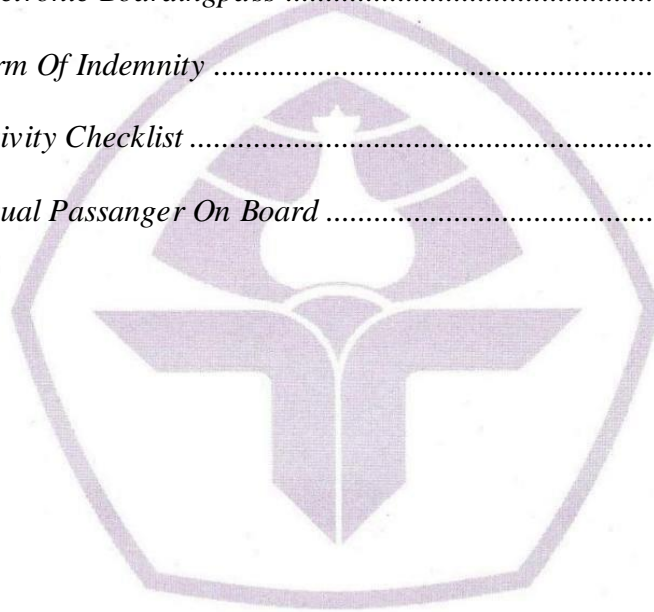
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa 22



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Kartu Identitas Penumpang.....	46
Lampiran 2 Surat Rekomendasi dari Dokter Kandungan	47
Lampiran 3 Surat Layak Terbang dari Karantina Bandara	48
Lampiran 4 <i>Electronic Boardingpass</i>	49
Lampiran 5 <i>Form Of Indemnity</i>	50
Lampiran 6 <i>Activity Checklist</i>	51
Lampiran 7 <i>Actual Passanger On Board</i>	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keunikan dan keanekaragaman suku, adat, budaya dan keindahan alamnya. Keindahan ini dimiliki hampir diseluruh pulau yang ada di Indonesia, yang memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi suatu destinasi wisata. Pariwisata merupakan satu dari sekian banyak penghasil devisa negara, yang sangat membantu pertumbuhan ekonomi Indonesia. Namun diantara puluhan ribu pulau yang ada di Indonesia ada salah satu pulau yang unik dan menarik perhatian banyak orang yaitu Pulau Bali.

Pulau Bali sering juga disebut Pulau Dewata atau Pulau Seribu Pura, selain keindahan alamnya Pulau Bali juga memiliki keunikan budaya yang dimiliki oleh masyarakatnya. Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia yang mempunyai banyak daya tarik wisata terkenal dan sangat digemari wisatawan domestik maupun wisatawan internasional. Masyarakat Bali masih menjaga adat dan istiadatnya yang sangat kental akan ritual agama. Bukan hanya keindahan budaya Bali juga kaya akan keindahan alam seperti gunung, laut, hutan dan tempat-tempat menarik lainnya. Oleh sebab itu banyak para wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara berbondong bondong berkunjung ke Bali.

Jika para wisatawan ingin berlibur ke Bali, wisatawan bisa menggunakan jasa transportasi darat, laut dan udara. Mengingat bahwa tidak semua negara atau provinsi bisa dilalui dengan menggunakan transportasi darat maka dari ketiga transportasi tersebut transportasi udara merupakan salah satu jalur yang paling diminati oleh para pelaku perjalanan wisata.

Penyedia jasa transportasi udara adalah perusahaan penerbangan atau *airlines*, di Indonesia terdapat beberapa maskapai penerbangan yang menangani penerbangan domestik seperti Citilink, Garuda Indonesia, Pelita Air dan masih banyak lagi. Dalam penanganan penumpang biasanya setiap maskapai akan mengalihkan wewenangnya kepada perusahaan jasa *ground handling*, karena dalam hal ini maskapai bertindak sebagai *operational* saja. *Ground handling* merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang yang membantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*).

Setiap pelaksanaan pelayanan *ground handling*, semua unit mengacu pada faktor keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Salah satu unit yang terdapat pada PT Garuda Angkasa adalah *Unit Low Cost Carrier (LCC)*. Unit ini membantu maskapai Citilink dalam proses penanganan semua penumpang dari proses *check in* hingga *boarding*. PT Garuda Angkasa melayani semua penumpang termasuk penumpang prioritas. Penumpang prioritas merupakan penumpang yang

mebutuhkan pelayanan khusus seperti penumpang UM (*unaccompanied minor*) yaitu penumpang yang berusia 7- 12 tahun yang berpergian sendiri tanpa di dampingi oleh orang tuanya, *wheel chair pax* yaitu penumpang yang kondisi kesehatan atau keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya dan *pragnancy pessenger* yaitu penumpang wanita sedang dalam kondisi hamil yang melakukan perjalanan dari stasiun keberangkatan sampai stasiun destinasi.

Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di unit LCC maskapai Citilink PT Garuda angkasa penulis sudah menangani berbagai jenis penumpang khusus. Selama proses penanganan berlangsung, sebgaiian besar pekerjaan yang penulis lakukan di *control* oleh staf unit LCC, tujuannya agar saat proses penanganan berlangsung staf dapat membantu mengarahkan penulis dikarenakan untuk penumpang prioritas seperti penumpang ibu hamil memerlukan ketelitian seperti menanyakan usia kandungan, dimana maksimal usia kandungan 36 minggu, memeriksa surat dari dokter kandungan maksimal 4 hari, dan melakukan cek fisik dan memastikan penumpang layak untuk terbang.

Berdasarkan uraian di atas Penulis tertarik membahas “Penanganan Penumpang Ibu Hamil Pada Maskapai Citilink Oleh Staf LCC PT. Garuda Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Ra?”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disampaikan rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam membuat Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagaimana Penanganan Penumpang Ibu Hamil pada Maskapai Citilink oleh Staf LCC PT. Garuda Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang Ibu Hamil pada Maskapai Citilink oleh Staf LCC PT. Garuda Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui Penanganan Penumpang Ibu Hamil pada Maskapai Citilink Oleh Staf LCC PT. Garuda Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai?
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam Penanganan penumpang khusus Ibu Hamil pada Maskapai Citilink oleh Staf LCC PT Garuda Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan

1) Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat kelengkapan akademik untuk meraih gelar Ahli Madya Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

- b. Dapat mempraktikkan ilmu pengetahuan *ground handling* yang diperoleh di bangku kuliah dengan di lapangan.
- c. Sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru di bidang *ground handling*.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Sebagai sumber bacaan yang dapat menambah koleksi dari perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
- b. Sebagai panduan bagi mahasiswa semester berikutnya yang akan melakukan praktek kerja lapangan sehingga mengetahui bagaimana proses kegiatan dari bagian *ground handling* khususnya unit LCC maskapai Citilink di PT Garuda Angkasa.
- c. Memberikan kontribusi kepada Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi di industri.

3) Bagi Perusahaan

- a. Sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan sesuai dengan yang diteliti oleh penulis.
- b. Diharapkan tulisan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan kedepannya.
- c. Sebagai bahan bacaan umum yang dapat menambah kepustakaan perusahaan.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut

a. wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan dan staf PT Gapura Angkasa pada unit LCC.

b. Observasi Partisipatif

Metode pengumpulan data atau informasi dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah dengan mengadakan pengamatan dan terlibat secara langsung terhadap Penanganan Penumpang Ibu Hamil oleh staf LCC PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Metode ini dibantu oleh teknik pengambilan dokumen dan dokumentasi.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengambilan gambar secara langsung di lapangan yang kemudian dapat membantu penulis dalam menerangkan mengenai dokumen apa saja yang digunakan dalam penanganan. .

d. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan sebuah metode pengumpulan data pada beberapa referensi bacaan baik melalui buku, artikel, jurnal dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan penanganan penumpang khusus. Teknik yang digunakan dalam metode ini adalah teknik mencatat.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode dan teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu metode menganalisis data dengan memaparkan atau mendeskripsikan data secara lengkap menggunakan kata-kata biasa yang sesuai dengan pembahasan sehingga mampu menghasilkan simpulan yang representatif atau simpulan yang sesuai dengan pembahasan dan rumusan masalah.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan dalam penyajian hasil analisis pada laporan Tugas Akhir ini ada dua yaitu metode formal dan informal. Ada dua jenis metode yang penulis gunakan dalam penyajian hasil analisis, yaitu metode formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dapat berupa tanda-tanda tertentu seperti foto label dan lain-lain, sedangkan metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa agar lebih rinci dan terurai sehingga pembaca lebih mudah untuk memahami.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Sesuai dengan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan seperti dibawah ini :

1. Dalam menangani penumpang khusus ibu hamil maka ada beberapa tahap yang akan dilakukan staf antara lain :

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dimulai dengan persiapan diri yakni menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh perusahaan. Selanjutnya adalah *briefing* atau pengarahan dari *supervisor* yang berisi informasi jumlah dan waktu penerbangan, estimasi waktu penerbangan, jumlah penumpang yang akan check in dan apakah ada penumpang yang memiliki kebutuhan khusus.

b. Tahap Penanganan Penumpang *Check in*

Dalam penanganan penumpang *check in* dimulai dengan persiapan perlengkapan yang akan diperlukan seperti : *boardingpass*, *claim tag*, *exsess baggage tag*, *cabin tag* dan label lainnya seperti *priority tag*, *fragile tag*, dan *group tag* . Kemudian staf mempersiapkan peralatan yang akan digunakan seperti : menhidupkan komputer dan mesin printer, membuat garis antrian untuk penumpang umum dan prioritas.dan memasang *banner* berisi langkah - langkah qmelakukan *online check in* .

c. Tahap Penanganan Penumpang *Boarding*

Sebelum melakukan *boarding*, staf *gate* mempersiapkan perlengkapan yang diperlukan pada saat *boarding* dan memastikan posisi parkir pesawat. Kemudian staf *gate* berkoordinasi dengan unit-unit yang akan membantu keberlangsungan proses *boarding*. Selanjutnya saat proses *boarding*, staf memeriksa *boardingpass* dan kartu identitas penumpang dan memasukkan data penumpang pada *system*. Khusus untuk penumpang prioritas ibu hamil, staf *gate* akan meminta *Form Of Indemnity* kemudian di serahkan ke *crew* pesawat.

d. Tahap Akhir

Setelah melakukan proses *boarding* dan dipastikan semua penumpang sudah berada di dalam pesawat maka staf akan mengisi formulir *Activity Check List* (ACL) dan *Actual Passenger on Boarding* (APB) yang nantinya akan diserahkan ke *crew* pesawat.

2. Dalam penanganan penumpang prioritas khususnya ibu hamil pada maskapai

Citilink maka ada beberapa kendala yang dihadapi yakni :

- a. Penumpang Tidak Membawa Surat Rekomendasi dari Dokter Kandungan.
Cara mengatasinya Mengarahkan penumpang ke karantina kesehatan bandara untuk diperiksa dan mendapat surat layak terbang atau *fit to fly*.
- b. Surat rekomendasi dari dokter kandungan tidak berlaku

Cara mengatasinya : Membawa penumpang ke karantina kesehatan bandara untuk diperiksa kembali dan mendapat surat layak terbang yang terbaru dari dokter.

c. Penumpang Dalam Keadaan Sakit

Cara mengatasinya : Penumpang menuju ke Karantina Kesehatan untuk di periksa kesehatannya. Jika dokter menyatakan penumpang tidak layak terbang maka penumpang tidak bisa melakukan penerbangan.

d. Usia Kehamilan Penumpang Memasuki 36 Minggu

Cara mengatasinya : Penumpang tidak di iijinkan melakukan penerbangan.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin menyarankan kepada staf *check in* agar mampu berbahasa Inggris, khususnya saat menangani penumpang asing yang termasuk penumpang prioritas ibu hamil, karena penumpang ibu hamil dalam keberangkatannya perlu beberapa kelengkapan dokumen khusus seperti dokumen kesehatan yang *valid*.

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, Z. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia* . Jakarta : Pustaka Sinar Harapan .
- Damarjati, R. (1996). *Istilah Istilah Dunia Pariwisata* . Jakarta : Pradaya Pariwisata .
- Damarjati, R. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradaya Pariwisata.
- Dipdiknas. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* . Jakarta : Balai Pustaka .
- Erawati, N. M. (2015). *Tata Operasi Darat* . Denpasar: Politeknik Negeri Bali .
- Judiseno. (2017). *Branding Destinasi dan Promosi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia .
- Majid, & Warpani. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan* . Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyanto. (1999). *Ground Handling (Tata Operasi Darat)*. Jakarta : Gramedia .
- Nasution. (1996). *Management Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suwarno. (2001). *Tata Operasi Darat*. Jakarta : Grasindo .
- Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Penerbit Angkasa .