

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BLIND PASSENGER PADA MASKAPAI
CITILINK OLEH PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Iqbal Gilang Febriawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BLIND PASSENGER PADA MASKAPAI
CITILINK OLEH PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Iqbal Gilang Febriawan

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



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 : Iqbal Gilang Febriawan
NIM : 2015813076
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ PENANGANAN *BLIND PASSENGER* PADA MASKAPAI CITILINK
OLEH PT GAPURA ANGKASA 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 di gunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 11 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Iqbal Gilang Febriawan
NIM : 2015813076
Prodi : DIII Usaha Perjalanan
Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

**PENANGANAN *BLIND PASSENGER* PADA MASKAPAI
CITILINK OLEH PT GAPURA ANGKASA DI I GUSTI**

NGURAH RAI

**Oleh
Iqbal Gilang Febriawan
NIM 2015813076**

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S.,M.Par
NIP.199101022022031006**

Pembimbing II



**Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja,S.T.,M.T
NIP. 198606232019032016**

Disahkan Oleh

Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Rai Ernawati, MATM., Ph. D.
NIP.196012311990112001**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan *Blind Passenger* pada Maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan *Ground Handling* pada Maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di bandar udara I Gusti Ngurah Rai 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 terima kasih 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 kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. I Made Budiasa, M.Par. MITHM selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk, dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

4. Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S.,M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
6. Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, S.T.,M.T selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
8. Bapak I Gusti Arya Alit Antara selaku Controller GLC (Gapura Learning Center) yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Gapura Angkasa.
9. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasehat nasehat selama penulis mahasiswa diPoliteknik Negeri Bali.
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan semangat, dorongan masukan serta inspirasi kepadapenulis sampai laporan Praktek Kerja Lapangan ini terselesaikan tepat pada waktunya.
11. Bapak Bambang Sutrisno dan Ibu Evi Nurkhayati selaku orang tua penulis yang memberikan dukungan serta doa.
12. Teman teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

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.

Badung, Agustus 2023

Iqbal Gilang Febriawan

DAFTAR ISI

ISI.....	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Bandara	9
B. Pengertian Ground Handling.....	10
C. Pengertian Penanganan	10
D. Pengertian Penumpang.....	11
E. Pengertian Dokumen Perjalanan	11

F. Pengertian <i>Check-In</i>	12
G. Jenis-jenis Penumpang <i>Priority</i>	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	24
C. Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Penanganan <i>Blind Passenger</i> pada Maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	36
B. Hambatan yang Sering Terjadi Saat Menangani Penumpang <i>Priority</i>	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
A. Simpulan	56
B. Saran.....	57
Daftar Pustaka	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Struktur organisasi.....	31
Gambar 4.1 Flowchart.....	37
Gambar 4.2 Customer Service Citilink	38
Gambar 4.3 Priority Check-in	39
Gambar 4.4 Mengantar penumpang wchr ke karantina	40
Gambar 4.5 Surat kelaikan terbang yang diterbitkan oleh karantina	41
Gambar 4.6 Membantu penumpang check-in	42
Gambar 4.7 Boarding pass online	43
Gambar 4.8 Boarding pass cetak.....	44
Gambar 4.9 Menimbang Bagasi Penumpang.....	45
Gambar 4 10 Membuat Surat FOI.....	46
Gambar 4.11 Contoh surat FOI.....	47
Gambar 4.12 Mengantar blind passenger ke dalam pesawat	49
Gambar 4.13 Menangani penumpang Wchr di apron	50
Gambar 4.14 Menunggu Blind Passenger Wchr arrival	52
Gambar 4.15 Mengantar penumpang mengambil bagasi di conveyor belt.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan kondisi geografis yang sangat sulit di jangkau dan kurang efisien dalam waktu tempuhnya oleh alat transportasi darat dan laut saja. Dengan kondisi ini maka negara Indonesia sangat memerlukan industri penerbangan untuk menjangkau daerah-daerah di belahan Indonesia. Dengan adanya penerbangan dapat mempermudah untuk daerah daerah yang sulit di jangkau dan lebih singkat waktu perjalanan.

Indonesia tentunya memiliki potensi yang besar untuk menjadi negara yang maju, baik dari sumber daya alam, sumber daya buatan, maupun dari sumber daya manusia. Salah satu aspek pendukung dalam perkembangan pariwisata yaitu dengan menggunakan Biro Perjalanan Wisata, yang akan mempermudah wisatawan yang ingin melakukan perjalanan, baik untuk kegiatan liburan, pekerjaan, kesehatan, dan lain-lain.

Dalam rangka menuju tempat tujuan tersebut, para wisatawan memerlukan alat transportasi yang lebih efisien yaitu menggunakan alat transportasi udara. Karena dengan menggunakan jasa transportasi udara, wisatawan akan lebih cepat sampai di tempat tujuan dan dapat menghemat waktu perjalanan. Bahkan dengan wisatawan lanjut usia ataupun wisatawan yang berkebutuhan khusus mendapat

penanganan khusus di setiap maskapai, memudahkan mereka untuk berpergian ataupun untuk berobat. Sistem transportasi udara di Indonesia semakin berperan dalam pengembangan perekonomian dan merupakan kewenangan transportasi udara untuk dapat melayani seluruh wilayah nusantara terutama dalam kaitanya dengan percepatan arus informasi, barang, penumpang dan lain sebagainya.

Bandar Udara yang di singkat Bandara atau *airport* merupakan prasarana pendukung transportasi udara yang sangat penting karena daerah-daerah yang sebelumnya sulit di jangkau melalui jalur transportasi darat dan kini dapat diatasi melalui jalur transportasi udara. Negara Indonesia memiliki perkembangan pariwisata yang cukup luas karena keindahan alam serta budaya budayanya yang dimiliki oleh negara Indonesia, sehingga Indonesia mampu mendatangkan turis-turis asing untuk berlibur ke Indonesia.

Salah satu pulau yang menjadi incaran para wisatawan yaitu pulau Bali. Keindahan alamnya dan keanekaragaman adat istiadat menjadikan salah satu minat para wisatawan untuk mendatangi pulau yang bisa di sebut Pulau Dewata. Semakin berkembangnya pariwisata di Bali menuntut peningkatan untuk alat transportasi. Di dunia pariwisata terdapat tiga komponen yang mendukung suatu industri pariwisata yaitu, akomodasi, transportasi, dan pelayanan terhadap wisatawan.

Bisnis penerbangan tidak lepas dari para pihak yang terkait dalam membantu melaksanakan kegiatan di bandara, baik pada saat proses kenerangkatan maupun kedatangan penumpang. Pihak yang terkait dalam bisnis penerbangan ini adalah *ground handling*. *Ground handling* adalah suatu aktivitas perusahaan

penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang, bagasi, kargo, mail, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat selama berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*).

PT Garuda Angkasa merupakan salah satu perusahaan *ground handling* yang beroperasi di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang bertugas melayani dan menangani penumpang normal maupun penumpang yang membutuhkan pelayanan khusus seperti, penumpang yang membutuhkan *wheelchair*, *unaccompanied minor* (penumpang anak-anak tanpa pendamping), *pregnant women* (ibu hamil), *blind passenger* (penumpang tuna netra), penumpang lanjut usia, dan penumpang *first travelling* (penumpang pertama kali naik pesawat)

Garuda Angkasa telah melayani 52 maskapai diseluruh bandara di Indonesia. Beberapa maskapai asing yang telah menjadi klien mereka adalah China Airlines, Jepang Airlines, Korea Airlines, Malaysia Airlines, dan Thai Airways. Perusahaan asing ini memiliki porsi sebesar 30% dari total penghasilan *ground handling*. Sedangkan sisanya sebesar 70% masih berasal dari perusahaan induk yakni PT Garuda Indonesia, dan Citilink.

Maskapai Citilink merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah LCC (*low cost carrier*). Citilink merupakan anak dari perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan Citilink berdiri pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Maskapai Citilink mampu bersaing harga dengan perusahaan-perusahaan

yang tergabung dalam industri penerbangan dengan harga murah yang ada di Indonesia saat ini. Visi pada maskapai Citilink yaitu menjadi maskapai penerbangan yang bertarif LCC (*low cost carrier*) kelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan perusahaan yang paling dikagumi di Indonesia, untuk misinya yaitu meningkatkan kualitas dari kehidupan masyarakat dengan menyediakan transportasi udara bebas gangguan yang memiliki reabilitas tinggi dan standard keamanan internasional.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas masalah yang dibahas dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menangani *blind passenger priority* pada maskapai Citilink oleh PT Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Kendala apa saja yang dialami saat penanganan penumpang *priority* pada maskapai Citilink oleh PT Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENULISAN

1. Tujuan Penulis

Pada bagian ini diungkapkan tujuan umum dan khusus yang ingin dicapai dari kegiatan penelitian. Tujuan penelitian ini memberikan arah kepada pencapaian penelitian. Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan hasil sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai, sesuatu yang akan dicapai atau dituju dalam sebuah penelitian. Rumusa tujuan mengungkapkan

keinginan peneliti untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan. Tujuan Penyusunan dari tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana cara menangani *blind passenger priority* pada maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Mengetahui kendala apa saja yang dialami saat penanganan penumpang *priority* pada maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

2. Kegunaan Penulisan

Bagian ini merupakan pernyataan tentang kemanfaatan atau kegunaan penelitian dalam pengembangan ilmu, teknologi, dan seni yang bersifat teoritis dan praktis. Manfaat penelitian adalah dampak dari pencapaian tujuan. Seandainya dalam penelitian, tujuan dapat tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat, maka apa manfaatnya secara praktis maupun secara teoritis.

Adapun kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini diantaranya sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

1. Tulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak industri PT Gapura Angkasa maskapai Citilink untuk dijadikan sebagai sumber informasi untuk staf baru maupun para *trainer* selanjutnya.

2. Sebagai informasi bagi calon penumpang *priority* yang akan menggunakan jasa penerbangan maskapai Citilink.

b. Bagi Mahasiswa

1. Diharapkan dapat menjadi salah satu referensi ilmu pengetahuan bagi para mahasiswa dalam proses pembelajaran, menjadi gambaran bidang terkait dalam *passanger handling*.
2. Dapat menambah wawasan mahasiswa khususnya pada bidang penerbangan.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai bahan masukan untuk mengetahui perkembangan industri yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kurikulum pembelajaran pada masa yang akan datang.
2. Bisa dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan bagi akademisi dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya dalam Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dimasa yang akan datang.
3. Diharapkan dapat menjadi salah satu sumber bacaan yang dapat menambah koleksi dari perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
4. Dapat memberikan informasi tambahan bagi Lembaga Pendidikan Politeknik Negeri Bali serta sebagai pedoman bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali selanjutnya.

D. METODOLOGI PENULISAN TUGAS AKHIR

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data dan mendapatkan informasi dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data yang melibatkan diri atau terjun langsung ke lapangan industri dalam proses pembelajaran, pengamatan serta melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan penumpang *priority* maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa.

b. Metode Kepustakaan

Metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan, perusahaan *ground handling* yang bersangkutan dengan permasalahan yang di bahas.

c. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staff, senior, atau *supervisor* Citilink Indonesia.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Terdapat dua jenis metode yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang di dapatkan selama

melakukan praktek kerja lapangan di PT Gapura Angkasa sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan. Metode ini di bantu dengan teknik pemaparan

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis untuk mempresentasikan hasil analisis datanya adalah metode formal yang menyajikan hasil analisisnya dengan menggunakan tanda dan simbol, dan yang kedua adalah metode informal yang menyajikan hasil analisisnya dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari prosedur penanganan pada penumpang *priority* maskapai Citilink Indonesia, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda- tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisasi.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai proses penanganan keberangkatan dan kedatangan *blind passenger* oleh *staff* LCC Service PT Garuda Indonesia di bandara Ngurah Rai pada maskapai Citilink serta kendala- kendala yang sering dialami oleh para *staff* dan cara mengatasi kendala tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut dua jenis penanganan *blind passenger* keberangkatan dan kedatangan. Penanganan *blind passenger* terdiri tiga tahapan dan tahapan pertama atau tahapan persiapan melakukan absensi dan menyiapkan diri, selanjutnya di tahapan ke dua atau di tahap proses penanganan *blind passenger departure* (keberangkatan), terdapat delapan penanganan yaitu, *staff customer service* menghubungi *staff check-in* untuk menginformasikan bahwaterdapat *blind passenger*, setelah itu mengarahkan dan membantu penumpang melakukan *check-in online*, jika sudah melakukan *check-in* *staff* mengarahkan dan membantu penumpang sampai penumpang berada di dalam pesawat. Selanjutnya pada tahap akhir *staff service* menginformasikan kepada *staff gate* bahwa *blind passenger* sudah berada di tempat duduknya di dalam pesawat. Setelah melakukan proses *boarding* dan sudah di pastikan semua penumpang sudah berada di dalam pesawat maka, *staff* mengisi beberapa formulir *Activity Check List (ACL)*. Selanjutnya penumpang *priority* kedatangan memiliki lima proses penanganan yaitu, *staff gate*

mengecek sistem untuk mengetahui di dalam pesawat terdapat penumpang *priority* atau tidak. Jika di temui penumpang *priority staff gate* akan menginformasikan *staff service* bahwa terdapat penumpang *priority* di dalam pesawat yang akan *landing*. Selanjutnya, *staff service* menyiapkan peralatan yang di butuhkan untuk menangani penumpang *priority*. Setelah itu *staff service* menuju *gate* dan menunggu pesawat tiba. Setelah itu menjemput penumpang dan mengarahkan menuju *conveyorbelt* (jika penumpang membawa bagasi tercatat). Selanjutnya penumpang di antarkan menuju tempatpenjemputan

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan *priority* pada maskapai Citilink Indonesia oleh PT Gapura Angkasa di bandara I Gusti Ngurah Rai guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya adalah:

1. Menambah sumber daya manusia (SDM) di agar pelayanan dan penanganan dapat optimal.
2. Memperbaiki atau meningkatkan layanan wifi agar penumpang dapat mengakses web jika mengalami *trouble* pada paket datanya .
3. Selalu mengecek dan refresh web atau aplikasi *batterfly* agar berkurangnya *trouble* saat *check-in online*.
4. Untuk efisiensi waktu dan tenaga, saran penulis kepada PT Gapura Angkasa khusus nya pada maskapai Citilink dapat menambahkan peralatan *wheelchair* (kursi roda) agar penanganan penumpang *priority* khususnya penumpang yang membutuhkan *wchr* tersebut dapat langsung tertangani dan segera terselesaikan.

5. Mendirikan atau memindahkan tempat karantina di dekat tempat pelaporan agar memudahkan penumpang mendapatkan surat kelaikan terbang (*fitness for air travel* atau *medical certificate*).
6. Menambah kelas bahasa asing bagi *staff* agar dapat menguasai bahasa lain untuk menangani penumpang yang tidak bisa bahasa Inggris maupun bahasa Indonesia.

Daftar Pustaka

- Annex, I. (2009). *Aerodrome Design And Operations*.
- Damardjati, R. (2006). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta PT Pradya.
- Dharasta, Y.S.M.A., & Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan *Ground Handling* Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokopura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Ground Handling Dirgantara*, 25-35.
- Ananta, N.Y. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Chek-In Counter* dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:897) Penanganan
- Permenhub (2012) Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Sari, M. & Prasetya, O. (2018). Kajian *Ground Support Equipment* (GSE) *Motorized* PT Gapura Angkasa Cabang Soekarno Hatta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 4(2), 171-178.
- Undang-Undang. (2009). *Penerbangan Indonesia: Undang- Undang Republik Indonesia*.
- Undang-Undang. (2011). *Keimigrasian Indonesia*
- Winastya, K. P. (2020) Prioritas adalah Keadaan saat Sesuatu atau Seseorang dianggap Lebih Penting.
Retrieved from <http://www.merdeka.com/trending/prioritas-adalah-keadaan-saat-sesuatu-atau-seseorang-dianggap-lebih-penting-klm.html>.

Wijaya, L., Ikhsan, R. B., Prabowo, H., & Sari, R.K. (2019). Identifikasi Kepuasan Penumpang atas Implementasi Kualitas Layanan Manajemen Transportasi & Logistik.

Erawati, N. R., & Budiarta, I. (2017). Buku Ajar *Airport Passenger Handling*.