

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *RUSH BAGGAGE* MASKAPAI CEBU PACIFIC OLEH
STAF LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA DI
TERMINAL KEDATANGAN BANDARA INTERNATIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

MEIVAL PATU' RERUNG

NIM 2215813026

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Rush Baggage* Maskapai *Cebu Pacific* (5J) oleh *Staff Lost & Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International I Gusti Ngurah Rai”. Adapun tujuan dari dibuatnya Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program studi DIII Usaha Perjalanan Wisata. Laporan ini membahas mengenai kegiatan penanganan *rush baggage* masakapai Cebu Pacific (5J) selama berada di PT Jasa Angkasa Semesta. Laporan ini dapat tersusun atas bantuan beberapa pihak baik internal maupun eksternal.

Adapun 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 di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par.,MMTHRL selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Sang Nyoman Bagus Satya Wira,S.S., M. Par selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Staf *Services* dan *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta membantu dalam pengumpulan data serta informasi selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama penulisan tugas akhir ini.
9. Kepada kakak Jenny Kurnia yang telah membantu saya dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna. 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, 31 Juli 2025



Meival Patu' Rerung



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENANGANAN *RUSH BAGGAGE* MASKAPAI CEBU PACIFIC OLEH
STAF *LOST AND FOUND* PT JASA ANGKASA SEMESTA DI
TERMINAL KEDATANGAN BANDARA INTERNATIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penanganan *Rush Baggage* maskapai Cebu Pacific yang dilakukan oleh *staf Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, serta mengidentifikasi kendala yang muncul selama proses tersebut. Penelitian dilakukan dengan metode observasi langsung, wawancara dengan staf terkait, dan dokumentasi lapangan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan langkah-langkah penanganan *rush baggage*. Proses penanganan dilakukan melalui tiga tahap, yaitu tahap persiapan (*absensi, grooming, briefing*, pembagian tugas, dan pengecekan peralatan kerja), tahap penanganan (penerimaan laporan penumpang, pencatatan, pembuatan dokumen PIR, serta komunikasi dan permohonan maaf kepada penumpang), dan tahap akhir (pembuatan *Baggage Delivery Order*, penyerahan bagasi kepada Fesindo, serta pencatatan dalam *Daily Book*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang sering ditemui adalah *human error, overload* muatan, dan kendala teknis pada *conveyor belt*. Meskipun demikian, prosedur yang diterapkan terbukti dapat membantu meminimalkan dampak keterlambatan bagasi serta menjaga kepercayaan penumpang terhadap layanan bandara.

Kata kunci: *Rush Baggage*, Bandara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR OSISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....	3
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1.5 Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Bandara	7
2.2 Pengertian Ground Handling.....	7
2.3 Pengertian Maskapai	8
2.4 Dokumen perjalanan penumpang.....	8
2.4.1 Tiket	9

2.4.2 Paspor.....	9
2.4.3 visa	10
2.4.4 <i>Boarding pass</i>	10
2.5 <i>Loading and Unloading</i>	10
2.6 Pengertian Bagasi.....	11
2.7 <i>Free baggage allowance</i>	11
2.7.1 <i>Pieces concept</i>	11
2.7.2 <i>Weight concept</i>	12
2.7.4 <i>Baggage Tag</i>	12
2.8 Pengertian Lost and Found	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
3.1 Profil Perusahaan	17
3.2 Sejarah Perusahaan.....	17
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	23
3.4 Kegiatan Usaha Perusahaan	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
4.1 Penanganan Rush Baggage maskapai Cebu Pacific (5J) Staf Lost & Found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International I Gusti Ngurah Rai.....	29
4.1.1 Tahap Persiapan	30
4.1.2 Tahap Penanganan	33
4.1.3 Tahap Akhir	36

4.2 Hambatan yang dialami dalam penanganan <i>Rush Baggage</i> maskapai Cebu Pacific (5J) oleh Staf <i>Lost and Found</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gustih Ngurah Rai	38
4.2.1 <i>Human Error</i>	38
4.2.2 <i>Overload</i> (Muatan Penuh)	38
4.2.3 Masalah Teknis di <i>Conveyor Belt</i> atau <i>Baggage Handling System</i>	39
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
5.2.1 Peningkatan Pengawasan dan Pelatihan Petugas	41
5.2.2 Efisiensi dan Pengelolaan Muatan	41
5.2.3 Pemeriksaan dan Pemeliharaan Berkala Alat Penanganan Bagasi	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	23
Gambar 4. 1 Boarding Pass.....	34
Gambar 4. 2 PIR (Property Irregularity Report)	35
Gambar 4. 3 Daily Book Cebu Pacific.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Absensi	45
Lampiran 2 Monitoring Belt	46
Lampiran 3 Create Baggage Delivery Order	47



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung perekonomian sebuah negara. Selain itu, sektor pariwisata juga berperan besar dalam mendorong inovasi dan memanfaatkan keberagaman budaya serta destinasi wisata demi menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Kehadiran wisatawan ini memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian negara tersebut. Keputusan wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat biasanya dipengaruhi oleh berbagai alasan, seperti keinginan untuk berlibur, berbisnis, belajar, atau menjalankan aktivitas keagamaan. Salah satu destinasi wisata populer di dunia adalah Indonesia. Pariwisata dunia terus berkembang dengan adanya teknologi, infrastruktur, dan kebijakan yang mendukung mobilitas manusia. Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki kekayaan alam dan budaya yang beragam. Salah satu pulau yang pariwisatanya berkembang pesat adalah Pulau Bali. Bali dikenal dengan keindahan alamnya, seni tradisional, dan kebudayaan yang khas, menjadikannya magnet bagi wisatawan mancanegara dan berkontribusi terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia. Transportasi memegang peranan penting dalam menunjang sektor pariwisata karena menjadi sarana utama yang memudahkan perjalanan wisatawan baik melalui jalur darat, laut, maupun udara. Dari berbagai moda transportasi, transportasi udara menjadi pilihan utama karena menawarkan waktu tempuh yang lebih singkat. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Bali memiliki dua terminal, yakni terminal domestik untuk

penerbangan dalam negeri dan terminal internasional untuk penerbangan luar negeri. Bandara ini terus melakukan peningkatan fasilitas guna menjamin kenyamanan dan keamanan para penumpang, baik yang berlibur di Bali maupun yang hanya transit. Dalam mendukung layanan di bandara, masing-masing terminal menjalin kerja sama dengan perusahaan penyedia layanan *ground handling*.

Salah satu perusahaan *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah PT Jasa Angkasa Semesta. Berdiri sejak tahun 1984 dan bermarkas di Jakarta, perusahaan ini menjadi pelopor dalam layanan *ground handling* di Indonesia. Perusahaan ini telah melayani penerbangan internasional selama lebih dari tiga dekade dan terus berkembang dalam pengelolaan penumpang serta kargo di berbagai bandara di Indonesia. Sebagai perusahaan *ground handling* ternama, Perusahaan ini menangani berbagai penerbangan dari maskapai Internasional maupun Domestik, seperti Emirates, Cathay Pacific, Singapore Airlines, Eva Air, Turkish Airlines, Philippine Airlines, Virgin Australia, Etihad Airways, Juneyo Air, China Eastern, Malaysia Airlines, Air India, Air New Zealand, Qantas Airways, dan Jetstar Airways. Termasuk *Cebu Pacific*—maskapai penerbangan terkemuka di Manila, yang berbasis di Bandara Internasional Ninoy Aquino, Manila. Mengingat banyaknya rute penerbangan yang dioperasikan Cebu Pacific, tidak jarang muncul berbagai kendala terkait penanganan penerbangan. Sedangkan maskapai penerbangan yang di tangani oleh perusahaan ini yang ada di domestik diantaranya Trans Nusa, Nam Air, Sriwijaya Air, BBN Air. Salah satu aspek penting dalam layanan penerbangan adalah penanganan bagasi penumpang. Layanan ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas penumpang.

Beberapa masalah yang kerap muncul meliputi keterlambatan bagasi dan menjadi *rush baggage* kehilangan dan kerusakan bagasi. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengambil judul Tugas Akhir “Penanganan *Rush Baggage* Maskapai Cebu Pacific (5J) oleh staf *Lost & Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International I Gusti Ngurah Rai” dikarenakan judul yang penulis ambil memiliki prosedur penanganan yang berbeda dengan penanganan maskapai lainnya, dimana penanganan *rush baggage* ini sendiri dilakukan secara manual berbeda dengan maskapai lainnya yang mempunyai sistem.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *rush baggage* maskapai Cebu Pacific (5J) yang dilakukan oleh staf *Lost & Found* di PT Jasa Angkasa Semesta?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam proses penanganan *rush baggage* oleh staf *Lost & Found* di PT Jasa Angkasa Semesta, serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk memahami penanganan *rush baggage* maskapai Cebu Pacific (5J) yang dilakukan oleh staf *lost and found* di PT Jasa Angkasa Semesta.

- b. Untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penanganan *rush baggage* maskapai Cebu Pacific (5J) oleh staf *lost and found* di PT Jasa Angkasa Semesta.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai panduan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam menyusun Tugas Akhir, khususnya dalam *ground handling* atau penanganan *rush baggage*.
- 2) Sebagai bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali untuk menambah wawasan dan informasi mahasiswa.

b. Bagi Mahasiswa

- 1) Merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai sarana untuk menambah wawasan serta memperluas pengetahuan di bidang *ground handling*.

c. Bagi PT Jasa Angkasa Semesta

- 1) Sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi permasalahan di lapangan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.
- 2) Sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan khususnya dalam penanganan *rush baggage* maskapai Cebu Pacific (5J) oleh staf *lost & Found* PT Jasa Angkasa semesta di Bandara International I Gusti Ngurah Rai

1.5 Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data dan pembuatan tugas akhir ini sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengamati secara langsung proses penanganan *rush baggage* maskapai Cebu Pacific oleh staf *Lost & Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu teknik penumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan staf *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta terkait proses penanganan *rush baggage* maskapai Cebu Pacific di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

c. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi yaitu suatu cara penumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan dan didokumentasi secara langsung oleh penulis pada saat dilapangan.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan metode deskriptif kualitatif. Metode ini dimanfaatkan untuk mengevaluasi data yang dikumpulkan dari hasil observasi di lapangan. Proses analisis dimulai dengan pengumpulan data secara mendalam melalui observasi, kemudian data tersebut diolah, dianalisis, dan ditafsirkan untuk memperoleh suatu kesimpulan..

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode dan teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan adalah metode penyajian kombinasi formal dan informal. Pada metode formal penulis menyajikan hasil analisisnya dengan menggunakan tanda-tanda tertentu seperti foto dan lain-lain sedangkan informal penulis memaparkan hasil analisisnya dengan kata-kata biasa.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan pemaparan yang telah diuraikan pada bab VI mengenai Penanganan *Rush Baggage* Maskapai Cebu Pacific Oleh Staf *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International I Gusti Ngurah Rai, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut. Dalam penanganan *rush baggage* maskapai Cebu Pacific ada 3 tahapan yang harus dilakukan mulai dari tahap perisapan, tahap penanganan, dan tahap akhir. Pada tahap pertama seluruh staf dan *trainee* harus mempersiapkan diri dan kelengkapan alat-alat yang akan dipakai sebelum memulai bekerja dengan SOP yang berlaku di PT Jasa Angkasa Semesta. Hal ini wajib dilakukan agar dalam menangani permasalahan pada bagasi di *lost and found* berjalan dengan efektif dan efisien.

Pada tahap penanganan staf dan *trainee* akan bertanggung jawab atas tugas sesuai dengan posisi dan *jobdesknya* masing-masing. Salah satu bentuk penanganan bagasi yang dilakukan oleh staf *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta adalah menangani *rush baggage* milik penumpang maskapai Cebu Pacific yang mengalami keterlambatan bagasi. Penanganan dilakukan sesuai dengan prosedur layanan bagasi, dimulai dari kesiapsiagaan awal di area *conveyor belt* serta melakukan persiapan khusus untuk maskapai Cebu Pacific (5J), hingga tahap akhir yaitu menyerahkan *rush baggage* tersebut kepada driver. Pada tahap akhir ini penanganan *rush baggage* milik maskapai Cebu Pacific (5J), staf dan peserta magang mengisi formulir *Baggage Delivery Order*, lalu mengantarkan bagasi

kepada fesindo dan menyimpan salinan dokumen tersebut sebagai bukti bahwa proses penanganan telah diselesaikan secara baik dan sesuai dengan standar yang berlaku.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penanganan *Rush Baggage* oleh *unit Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya yaitu :

5.2.1 Peningkatan Pengawasan dan Pelatihan Petugas

Guna mengurangi kemungkinan terjadinya *human error*, pihak manajemen disarankan untuk memperketat pengawasan terhadap pelaksanaan tugas petugas serta rutin mengadakan pelatihan mengenai prosedur penanganan bagasi. Upaya ini bertujuan agar petugas dapat bekerja dengan lebih cermat dan hati-hati, khususnya saat proses pemuatan dan pembongkaran bagasi penumpang.

5.2.2 Efisiensi dan Pengelolaan Muatan

Dalam pengelolaan muatan harus di rencanakan dengan tepat seperti petugas *Load Control* harus melakukan perhitungan *Loadsheets* secara cermat dan akurat, memperhatikan berat dan volume total bagasi, kargo serta penumpang agar tidak melebihi batas maksimal kapasitas pesawat. Serta melakukan sosialisasi kepada penumpang apabila ada bagasi yang tidak bisa ikut dalam penerbangan karena *Overload*, penumpang harus di informasikan sejak awal dan diberi penjelasan mengenai proses pengirim bagasi serta estimasi waktu kedatangannya.

5.2.3 Pemeriksaan dan Pemeliharaan Berkala Alat Penanganan Bagasi

Untuk mencegah gangguan teknis seperti kerusakan pada *conveyor belt* atau sistem pemindahan bagasi otomatis, disarankan agar dilakukan pengecekan serta pemeliharaan secara rutin. Langkah ini bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional dan menghindari keterlambatan dalam proses pengiriman bagasi dari area *check-in* ke pesawat. Solusinya yaitu petugas harus melakukan pengecekan secara rutin terhadap *Conveyor Belt* serta sistem lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. C., Iqbal, M. Y., & Agiska, T. (2024). *Manajemen Prinsip Bandar Udara. MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 11(2), 413–425.
<https://doi.org/10.69896/modeling.v11i2.2530>
- Andriani, N. (2023). *Analisis penanganan operasional baggage handling system dalam meningkatkan keamanan bagasi penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Nusa Tenggara Barat. Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(4), 73–80. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i4.69>
- Habibah, I. W. E., & Kusuma, N. M. P. (2024). *Analisis penanganan kompensasi delay pada maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. El-Mal: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 540–553.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.550>
- Karima, N., & Maulana, A. D. (2024). *Pengaruh partisipasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di maskapai penerbangan. JCRD: Journal of Citizen Research and Development*, 1(2), 677–690. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Marta, R. A., & Tamara, A. P. (2022). Service quality analysis: Studi pada pelayanan bagasi (PT Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 347–352. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.781>

Mori, F., & Wahyudin, D. (2025). *Implementasi kebijakan pelayanan Electronic Customs Declaration (E-CD) dalam upaya meningkatkan pengawasan atas barang penumpang di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta*. *Neraca: Jurnal Akuntansi Terapan*, 6(2), 81–96. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/neraca/article/view/XXX>

Naufal Aditya Putra. (2024). *Makalah Ground Handling*. Scribd. <https://id.scribd.com/document/701028007/Makalah-Ground-Handling-Naufal-Aditya-Putra> Diakses tanggal 2 Mei 2025

Ray, I. W. (2020). *Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penerapan sistem check-in dan boarding pass pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi kasus layanan check-in dan boarding pass di Stasiun Pasar Senen Jakarta)*. *Journal of Governance Innovation*, 2(1), 32–52. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i1.387>

Siregar, N. A., Anzward, B., & Aprina, E. (2020). Mekanisme pengawasan terhadap penyalahgunaan visa kunjungan oleh warga negara asing yang bekerja di pembangkit listrik tenaga uap Teluk Balikpapan. *Lex Suprema: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 451–470. <https://doi.org/10.12345/lexsuprema.v2i1.282>

Siswanto, E., & Abdurrohman, B. (2019). Sistem informasi pembayaran tiket pada The Sea Pantai Cahaya menggunakan metode simple additive weighting. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1), 25–34. <https://doi.org/10.21580/wjit.2019.1.1.3987>