

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DOKUMEN EKSPOR SPECIAL CARGO LIVE
TROPICAL FISH MELALUI JALUR PENGIRIMAN UDARA
OLEH PT GLOBAL PUTRA INDOLOGISTICS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Carmenita Novrisa Hutapea

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DOKUMEN EKSPOR SPECIAL CARGO LIVE
TROPICAL FISH MELALUI JALUR PENGIRIMAN UDARA
OLEH PT GLOBAL PUTRA INDOLOGISTICS**



Carmenita Novrisa Hutapea

NIM 2015813025

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

PENANGANAN DOKUMEN EKSPOR *SPECIAL CARGO LIVE TROPICAL FISH* MELALUI JALUR PENGIRIMAN UDARA OLEH PT GLOBAL PUTRA INDOLOGISTICS

Oleh

Carmenita Novrisa Hutapea

NIM 2015813025

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

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Muhamad Nova, M. Pd.
NIP. 199311282022031008

Pembimbing II,



Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par.
NIP. 196003191990122001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MA.FM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



**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 dibawah ini:

Nama : Carmenita Novrisa Hutapea
NIM : 2015813025
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

**“PENANGANAN DOKUMEN EKSPOR SPECIAL CARGO LIVE
TROPICAL FISH MELALUI JALUR PENGIRIMAN UDARA OLEH PT
GLOBAL PUTRA INDOLOGISTICS”**

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 digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 10 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Nama : Carmenita Novrisa Hutapea
NIM : 2015813025
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas limpahan karunia dan berkatnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Penanganan Dokumen Ekspor *Special Cargo Live Tropical Fish* Melalui Jalur Pengiriman Udara Oleh PT Global Putra Indologistics** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Dokumen Ekspor *Special Cargo Live tropical fish* Melalui Jalur Pengiriman Udara Oleh PT Global Putra Indologistics.

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 menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direkur Politeknik Negeri Bali yang sudah menyediakan fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua 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. Bapak Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata.
5. Bapak Muhamad Nova, M.Pd. selaku koordinator PKL sekaligus Dosen Pembimbing 1 tugas akhir yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian laporan ini. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada bapak atas waktunya untuk memberikan saran, nasehat dan bimbingan kepada penulis.
6. Ibu Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa ikut serta dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada Ibu atas waktunya untuk memberikan saran, nasehat dan bimbingan kepada penulis.
7. Bapak Ida Bagus Gede Suryadhi selaku pemimpin perusahaan PT. Global Putra Indologistics, Ibu Widiasih dan seluruh *staff* yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan, serta memberikan pengetahuan, pengarahan, dan memberikan data - data yang diperlukan dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
8. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Parlin Hutapea (Bapak) dan Raulina Simarmata (Mama) yang sudah memberikan kasih dan sayang pada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, saudara penulis yaitu Jabhet Rolas Franciskus Hutapea (Abang), Lenny Meis Cornelia Hutapea (Kakak) dan Elisabeth Marina (Kakak ipar) serta ponakan penulis yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis.

9. Melan Sela Puspitasari, Wilis Saktiani, Graecya Yolanda, Neta Tertina Arartri, Firyal Eriza, Anandya Pepyta Azalea, Gineng Pratidina, Achmad Junjungan, dan Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
10. Kepada Choi Seungchol dan Kim Nam Joon yang telah menjadi penyemangat penulis selama melakukan penulisan Tugas Akhir ini serta seluruh anggota Seventeen dan BTS lainnya.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasannya. 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.

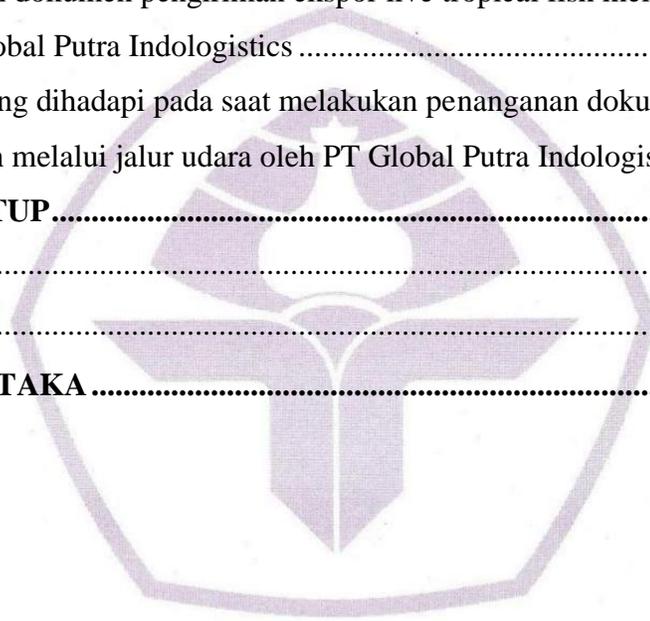
Badung, Agustus 2023

Carmenita Novrisa Hutapea

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	i
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengetian Penanganan.....	8
B. Pengertian Pengiriman	8
C. Pengertian Ekspor	9
D. Pengertian Dokumen	10
E. Dokumen Ekspor	10
F. Pengertian Kargo	15
G. Jenis – jenis Kargo.....	17
H. Pengertian Live Tropical Fish	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah PT Global Putra Indologistics	21
1. Lokasi PT Global Putra Indologistics	21
2. Sejarah PT Global Putra Indologistics	21

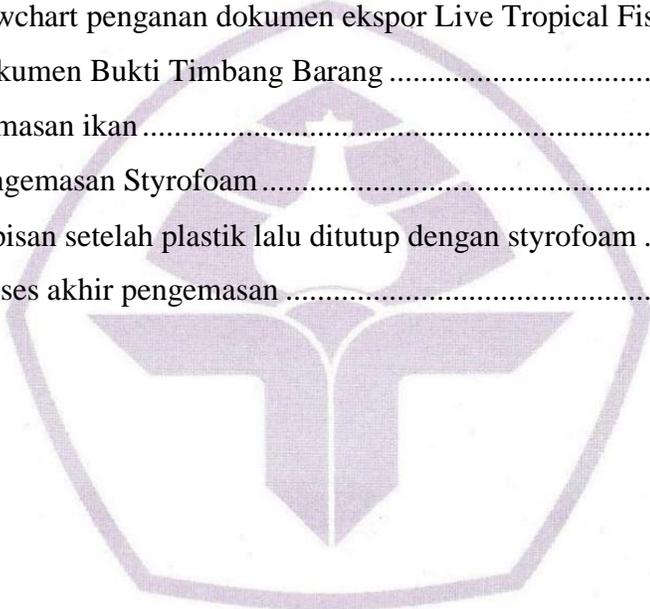
B. Bidang Usaha dan Fasilitas PT Global Putra Indologistics	24
1. Bidang Usaha PT Global Putra Indologistics	24
2. Fasilitas Perusahaan	24
C. Struktur Organisasi PT Global Putra Indologistics.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Penanganan dokumen pengiriman ekspor live tropical fish melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics	36
B. Kendala yang dihadapi pada saat melakukan penanganan dokumen ekspor live tropical fish melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics.....	53
BAB V PENUTUP.....	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

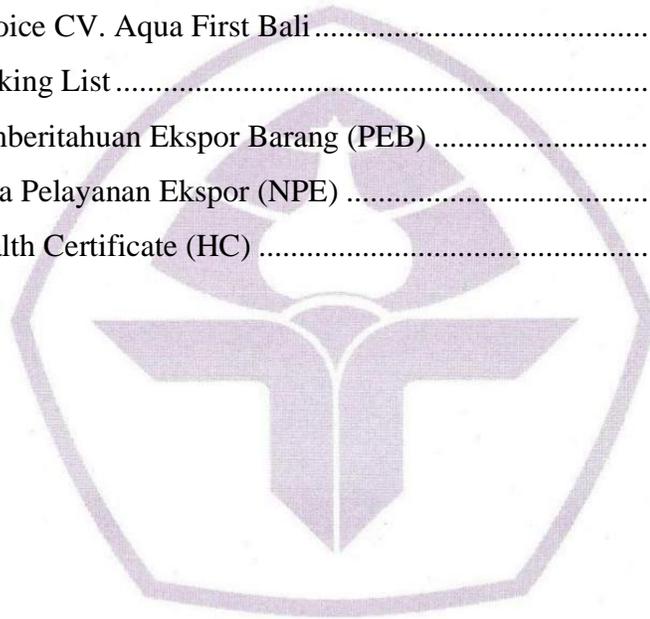
Gambar 3. 1 Lokasi PT Global Putra Indologistics	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Global Putra Indologistics	26
Gambar 4. 1 flowchart penganan dokumen ekspor Live Tropical Fish	37
Gambar 4. 2 Dokumen Bukti Timbang Barang	49
Gambar 4. 3 Kemasan ikan	50
Gambar 4. 4 Pengemasan Styrofoam	51
Gambar 4. 5 Lapisan setelah plastik lalu ditutup dengan styrofoam	51
Gambar 4. 6 Proses akhir pengemasan	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Airwaybill.....	54
Lampiran 2 Invoice CV. Aqua First Bali.....	55
Lampiran 3 Packing List.....	56
Lampiran 4 Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB).....	57
Lampiran 5 Nota Pelayanan Ekspor (NPE).....	58
Lampiran 6 Health Certificate (HC).....	59



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini industri pariwisata disepakati dunia internasional sebagai salah satu industri potensial yang mampu memberikan devisa cukup besar bagi Negara. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan semetara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan berekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Yoeti, 2008:109). Di Indonesia, fungsi dan peran yang dimiliki oleh sektor kepariwisataan diarahkan pada keluasan lapangan kerja dan kesempatan berusaha, meningkatkan pasar produk industri, memelihara nilai budaya bangsa dan pelestarian sumber daya alam.

Dalam peningkatan pasar produk industri wisata tentunya dibutuhkan jasa dan pelayanan yang dapat menunjang kegiatan pengiriman barang diantaranya *cargo*, logistik dan transportasi. Dalam pelayanan pengiriman, barang yang dapat dikirim berupa benda mati ataupun makhluk hidup. Pengemasan barang atau *packing* barang sudah menjadi keseharusan bagi jasa pengiriman *cargo*, karena ini merupakan proses yang sangat penting agar terhindar dari suatu masalah yaitu kerusakan barang (Gilang, 2021)

Pada proses pengiriman barang terdapat tiga moda transportasi yang dapat digunakan yaitu transportasi darat, laut dan udara. Alat bantu yang digunakan dalam transportasi darat yaitu motor, mobil, dan kereta api sedangkan dalam transportasi laut alat bantu angkut yang digunakan adalah kapal laut dan transportasi udara yang digunakan sebagai alat bantu angkut adalah pesawat, dan helikopter.

Guna menyematani pengiriman *cargo* maka dibutuhkan perusahaan logistik, perusahaan logistik berperan sebagai perusahaan yang memberikan layanan jasa transportasi atau pengiriman barang. Salah satu contoh perusahaan yang bergerak di bidang logistik adalah PT Global Putra Indologistics.

Perusahaan PT Global Putra Indologistics menaungi pengiriman *cargo* baik impor maupun ekspor, Salah satu kegiatan ekspor dan impor yang dilakukan oleh PT Global Putra Indologistics yaitu pengiriman *live tropical fish*. Pengiriman ini merupakan jenis pengiriman *live tropical fish*, *live coral*, *soft coral* dengan menggunakan tipe pesawat *airbus*. Berdasarkan pengamatan penulis selama mengikuti PKL, dalam pengiriman *live tropical fish* membutuhkan ragam dokumen yang sifatnya krusial yang berhubungan dengan pengiriman barang baik dari dalam maupun luar negeri. Hal ini tentunya akan berdampak pada jasa pengiriman barang, khususnya *live tropical fish*. Oleh karenanya, penting untuk mengetahui bagaimana proses penanganan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengiriman ekspor *live tropical fish* berdasarkan hal ini penulis tertarik menulis judul “Penanganan Dokumen Ekspor Special Cargo Live Tropical Fish Melalui Jalur Pengiriman Udara Oleh PT Global Putra Indologistics”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan pada penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana penanganan dokumen yang diperlukan dalam pengiriman ekspor *live tropical fish* melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi pada saat melakukan penanganan dokumen ekspor *live tropical fish* melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui langkah-langkah penanganan dokumen ekspor *live tropical fish* melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics cabang Denpasar.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pada saat penanganan dokumen ekspor *live tropical fish* melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics.

2. Kegunaan penulisan :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada Jurusan Pariwisata Prodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali
- 2) Untuk menarapkan pengetahuan yang pernah di dapat ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan salah satu mata kuliah yang mengenai penanganan dalam suatu cargo pada suatu bidang di sebah perusahaan.

- 3) Mencari tambahan ilmu pengetahuan tentang pengiriman kargo melalui udara khususnya dalam pengiriman live tropical fish.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali,
- 1) Sebagai acuan dan tolak ukur sejauh mana pemahaman dan penguasaan mahasiswa terhadap materi perkuliahan yang diberikan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi akademik untuk meningkatkan mutu pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Bali terkhusus pada Jurusan Pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan panduan Tugas Akhir serta dijadikan bahan pembelajaran.
 - 3) Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadikan dasar atau referensi bagi penulis lain yang tertarik dalam pembahasan mengenai masalah yang dianalisis oleh penulis.
 - 4) Untuk menjalin kerja sama yang baik antara pihak industri dan pihak instansi.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai masukan bagi PT Global Putra Indologistics cabang Bali dalam upaya meningkatkan pelayanan terbaik kepada calon customer.
 - 2) Laporan Tugas Akhir ini berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas perusahaan.

D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Dalam penyusunan laporan tugas akhir, digunakan beberapa metode penulisan antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah metode dengan pengumpulan data dari seseorang dengan mengadakan hubungan secara langsung dengan informan melalui *face to face relation*. Dalam metode wawancara pada laporan tugas akhir ini, penulis mengumpulkan beberapa data dengan Teknik tanya jawab secara langsung kepada *staff document sea and freight* dalam menangani dokumen pengiriman ekspor *live tropical fish* sehingga penulis dapat mengetahui langsung bagaimana proses dokumen tersebut. Metode ini dibantu dengan Teknik mencatat jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada *staff document sea and freight* di PT global Putra Indologistics.

b. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah metode dengan cara mengumpulkan data dengan cara mencatat data penelitian yang terdapat dalam buku-buku catatan, arsip, dan lain sebagainya. Dalam penulisan TA ini penulis mendokumentasikan beberapa dokumen seperti

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen atau data yang mendukung judul dari penulisan Tugas

Akhir. Dalam penulisan TA ini penulis mempelajari sumber bacaan yang berkaitan dengan (sub judul di bab 2)

d. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan khususnya yang berkaitan dengan pengiriman *live tropical fish* pada PT Global Putra Logistics.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data penyusunan tugas akhir ini adalah berbentuk deskriptif, yaitu dengan memaparkan hasil data pengamatan dan pengumpulan data yang menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Hasil analisis dipaparkan sistematis berdasarkan hasil wawancara dan data-data yang diperoleh saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bagian logistik pada PT Global Putra Indologistics, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang bersifat objektif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

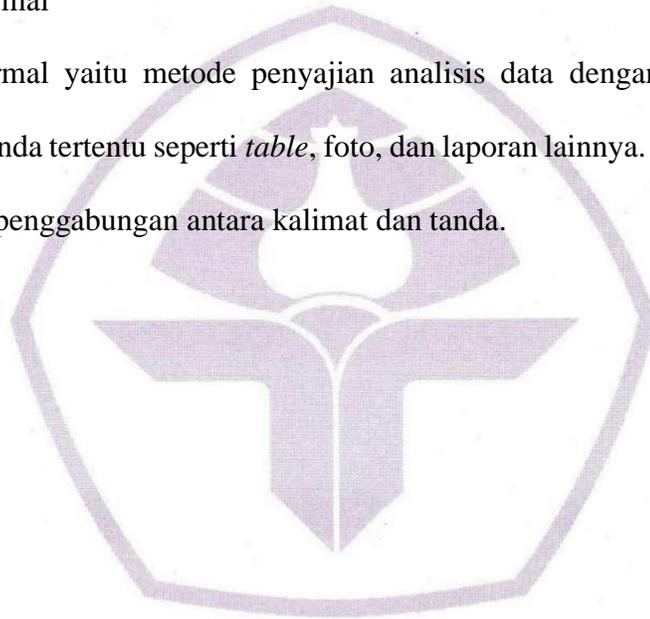
Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode deskriptif dengan data kualitatif, dan didukung oleh penyajian hasil analisis data seperti dokumen dan foto beserta keterangan yang penulis dapat dari pihak perusahaan.

a. Metode Informal

Metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan kalimat biasa. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mendeskripsikan uraian dan keterangan mengenai penanganan dan dokumen ekspor *special cargo live tropical fish* melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics Cabang Denpasar.

b. Metode Formal

Metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti *table*, foto, dan laporan lainnya. Metode ini dibantu dengan Teknik penggabungan antara kalimat dan tanda.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan kasus yang diambil dalam pembahasan pada bab IV mengenai Penanganan Dokumen Pengiriman *Live Tropical Fish* melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics maka pembahasan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada penanganan dokumen pengiriman *live tropical fish* melalui jalur udara oleh PT Global Putra Indologistics memiliki beberapa tahapan yaitu :

a. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan *shipper* akan menghubungi *staff* terlebih dahulu melalui email dengan memberitahukan tujuan pengiriman dan juga mengirimkan *Shipping Instruction* (SI) dan *packing list* kepada *staff*.

b. Tahap pengajuan pembuatan dokumen

1) Sebelum keberangkatan barang

Pada bagian ini *staff* mengirim dokumen *shipping instruction* (SI) untuk melakukan *booking space* kepada pihak *airlines*, setelah itu *staff* menerima *confirmation booking* dan menerima *Health Certificate* (HC), Nota Pelayanan Ekspor (NPE), dan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB).

2) Setelah barang loading

Pada tahap ini *staff* akan menerima dokumen *Airwaybill* (AWB) dari pihak *airlines*, yang menyatakan barang sudah berangkat dari bandar udara.

c. Tahap akhir penanganan dokumen

Setelah dokumen lengkap baik dokumen baik dan dokumen khusus lainnya yang dapat mendukung pengiriman barang *live tropical fish*, *staff* menginformasikan kepada *shipper* untuk melakukan billing atau pembayaran kemudian setelah *shipper* melakukan billing atau pembayaran *staff* akan mengirimkan dokumen yang *original* kepada *shipper*.

2. Pada saat penanganan dokumen pengiriman *live tropical fish* terdapat kendala yang dihadapi oleh PT Global Putra Indologistics yaitu :

Barang yang akan dikirimkan tidak dapat diselesaikan oleh *supplier* tepat pada waktunya, untuk mengatasi dengan cara *reschedule* SI kepada pihak *airlines* dengan memberitahukan via email.

B. Saran

Setelah masa *pandemic covid-19* telah selesai dan kondisi perdagangan sudah mulai kembali normal maka PT Global Putra Indologistics mulai banyak menerima permintaan untuk melakukan pengiriman barang, jika dilihat dari jumlah permintaan pengiriman yang masuk serta dibandingkan dengan jumlah *staff* yang ada maka terlihat ketidakseimbangan yang menyebabkan keterlambatan dalam menangani dokumen pengiriman barang sehingga PT Global Putra Indologistics seharusnya menambah jumlah *staff*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2014). *Manajemen operasional bandar udara*. Deepublish.
- Bachtiar, Y. (2004). *Budi daya ikan hias air tawar untuk ekspor*. AgroMedia.
- Diatin, I., Farmayanti, N., & Saputro, A. (2007). Analisis strategi bisnis ekspor ikan hias air tawar (Kasus di PT NAE, Jakarta). *Buletin Ekonomi Perikanan*, 7(1), 11060.
- IATA. (2003). *Garuda airline training service*. Jakarta.
- IATA. (2022, September 07). *International Air Transport Association*. Retrieved from <https://www.iata.org/en/publications/newsletters/iata-knowledge-hub/what-types-of-cargo-are-transported-by-air/>
- Khoironi, F. E., & Saskara, I. A. N. (2017). Analisis pengaruh kurs dollar, inflasi, dan produksi terhadap ekspor ikan hias di provinsi Bali. *E Jurnal EP Universitas Udayana*, 6(3), 337-36.
- Kusrini, E. (2010). Budidaya ikan hias sebagai pendukung pembangunan nasional perikanan di Indonesia. *Media Akuakultur*, 5(2), 109-114.
- Martono, R. (2018). *Manajemen Logistik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sukmawati, R. (2012). *Kargo 2*. Denpasar.
- Suprapti, S. (2017). Tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap pengiriman kargo melalui udara. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 9.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta. *PT Indeks*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI