

**PENANGANAN PEMBUATAN *PUBLIC ADDRESS*
SYSTEM (PAS) BANDARA DI PT ANGKASA PURA I
BANDAR UDARA NGURAH RAI BALI**



OLEH:

**Elizabeth Marshanda Ari Sebastian
NIM.2015713040**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PEMBUATAN *PUBLIC ADDRESS*
SYSTEM (PAS) BANDARA DI PT ANGKASA PURA I
BANDAR UDARA NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

Elizabeth Marshanda Ari Sebastian

NIM.2015713040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elizabeth Marshanda Ari Sebastian

Nim : 2015713040

Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"Penanganan Pembuatan *Public Address System* (PAS) Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Denpasar, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Elizabeth Marshanda Ari S

NIM. 2015713040

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PENANGANAN PEMBUATAN PUBLIC ADDRESS SYSTEM (PAS)
BANDARA DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA NGURAH RAI
BALI**

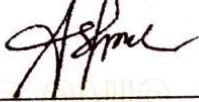
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Diploma Tiga Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Elizabeth Marshanda Ari Sebastian

NIM. 2015713040

Badung, 25 Agustus 2023

Disetujui oleh

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Wayan Sumetri, SE.,M.Agb NIP. 196403131990032003	
Dosen Penguji 1 Dr. Gede Santanu, SE.,MM NIP.196007241990031002	
Dosen Penguji 2 Putu Sandra Putri Astarini, SS.,M.Hum NIP.0008089701	

Dosen Pembimbing 1



Kasiani, SE., M.Si
NIP. 196204211990032002

Disahkan oleh
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2



Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb
NIP. 196403131990032003

Diketahui oleh
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya laporan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Pembuatan *Public Address System* (PAS) Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan, serta memperoleh ijazah Diploma III, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Penulisan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk menyelesaikan laporan penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Kasiani, SE., M.Si dan Ibu Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan

bimbingan dan saran-saran yang berguna bagi penulisan tugas akhir ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan keterampilan selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Ni Luh Sri Puri selaku *Officer Airport Land Side and Terminal* dan seluruh staf pegawai PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Ngurah Rai Bali
6. Seluruh keluarga yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada sahabat dan rekan-rekan yang penulis cintai yang telah memberikan dukungan moril maupun semangat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan sumbangan pikiran selama penulisan tugas akhir ini.
8. *Last but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me for having no days off, I want to thank me for tryna do more right than wrong, I want to thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Untuk itulah dengan ucapan

terima kasih, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.

Badung, 21 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elizabeth Marshanda Ari S', with a stylized, cursive script.

Elizabeth Marshanda Ari S

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Pokok Masalah	5
C.Tujuan Penelitian	5
D.Manfaat Penelitian	6
E.Metode Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	11
A.Penanganan.....	11
B.Pelayanan	12
C.Kualitas Pelayanan	15
D.PAS Bandara	18
E.Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	23
BAB III GAMBARAN UMUM PT ANGKASA PURA I	26
A.Sejarah PT Angkasa Pura I.....	26
B.Bidang Usaha	30
C.Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A.Kebijakan Perusahaan	41
B.Analisis dan Interpretasi Data	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
A.Simpulan	62
B.Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	xi

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Permohonan Pengajuan PAS.....	4
Tabel 2. 1 Klasifikasi Area PAS Bandara.....	22
Tabel 2. 2 Simbol-Simbol Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	29
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I	34
Gambar 4. 1 Halaman Login Web Pelayanan.....	47
Gambar 4. 2 Halaman Dashboard Menu Web Pelayanan	48
Gambar 4. 3 Menu Pelayanan PAS Bandara dan TIM	49
Gambar 4. 4 Halaman Dashboard Pelayanan PAS Bandara dan TIM.....	49
Gambar 4. 5 Halaman Pendaftaran PAS Orang	50
Gambar 4. 6 Halaman Pendaftaran PAS Orang	50
Gambar 4. 7 Halaman Pendaftaran PAS Orang- Surat Permohonan	51
Gambar 4. 8 Halaman Pendaftaran PAS Orang- Daftar Pemohon	52
Gambar 4. 9 Halaman Pendaftaran PAS Orang- Tambah Data Diri	52
Gambar 4. 10 Halaman data diri	53
Gambar 4. 11 Tampilan halaman upload file	54
Gambar 4. 12 Tampilan foto pemohon	55
Gambar 4. 13 Halaman Pendaftaran	55
Gambar 4. 14 Halaman review	56
Gambar 4. 15 Penanganan Pembuatan PAS Bandara.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan PAS Bandara

Lampiran 2 Surat Permohonan PAS Bandara

Lampiran 3A Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3B Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Lampiran 5 *Security Awareness* (SA)

Lampiran 6 Kontrak Kerja

Lampiran 7 ID *Card* Pegawai

Lampiran 8 PAS Bandara Kuning dan PAS Bandara Merah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kartu PAS bandara adalah tanda izin masuk ke daerah Sisi Darat, Sisi Udara dan daerah keamanan terbatas di Bandar Udara, yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dalam rangka meningkatkan keamanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 167 tahun 2015 yang merupakan perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no. PM 33 tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*access control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara. Didalamnya terdapat beberapa pasal yang mengatur tentang daerah keamanan bandar udara, pengendalian jalan masuk ke bandar udara dan sanksi administratif bagi yang melanggar aturan keamanan bandar udara. Istilah PAS diambil dari sumber web penerbangan.

PAS Bandara ini merupakan *Security Control* yaitu di mana hanya pengguna PAS yang namanya terdaftar di bandara mendapatkan izin untuk beraktivitas di dalam bandara sesuai dengan area yang sudah tertera pada kartu PAS tersebut. Hal ini akan berdampak tidak akan sembarang orang bisa masuk ke dalam area yang sudah ditentukan kecuali area yang sudah tertera pada kartu PAS bandara pemilik.

PT Angkasa Pura I adalah lembaga pemerintah yang berwenang dalam segala hal pengurusan yang menyangkut dengan perizinan. Badan tersebut merupakan perwujudan dan penyelenggaraan pelayanan satu pintu dimana pelayanan perizinan diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan tentang perizinan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan nomor KM.9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional mengatur pada setiap bandar udara ditetapkan daerah terbatas untuk kepentingan keamanan penerbangan, penyelenggaraan bandar udara, dan kepentingan lain.

Daerah terbatas di bandar udara dilindungi dan dikendalikan dengan mekanisme sistem perizinan yang telah ditetapkan. Mekanisme izin perizinan tersebut mengatur tentang persyaratan, prosedur dan ketentuan-ketentuan tentang izin masuk daerah

terbatas dengan penggunaan PAS serta tugas dan fungsi di masing-masing unit kerja yang terkait dengan pemberian izin masuk dimaksud.

Kartu PAS bandara diperoleh ketika pemohon telah melengkapi seluruh persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak Otoritas Bandar Udara, yaitu Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), *Security Awareness* (SA) dan mencatat data-data pemilik PAS pada form daftar riwayat hidup yang telah disiapkan oleh PT Angkasa Pura I. Jika semua permohonan telah lengkap maka akan diproses melalui web Otoritas Bandara. Setelah permohonan yang diajukan berhasil maka pemohon dapat langsung datang ke kantor otoritas bandara untuk mengambil kartu PAS bandara yang telah diajukan tersebut yang terletak di wilayah Tuban – Bali. Apabila penerbitan PAS ini berjalan tidak lancar karena data pemohon yang diberikan tidak lengkap ataupun salah, maka akan mengakibatkan keterlambatan sehingga harus melakukan revisi dan akan menghambat proses pembuatan PAS bandara. Penerbitan PAS Bandara ini harus benar-benar selektif dan harus melalui beberapa tahapan sampai pemohon tersebut memang benar dan layak untuk memiliki PAS Bandara.

Keputusan Menteri Perhubungan no 73 tahun 1996 tentang pengamanan penerbangan sipil, kawasan steril harus ditentukan dengan jelas, seperti halnya pada daerah steril, izin hanya

diberikan kepada pemegang tanda pengenal PAS bandara dan penumpang dengan kartu naik pesawat udara (*boarding pass*), melalui pemeriksaan pengamanan (*screening*) pada pintu masuk. Oleh karena itu PT Angkasa Pura I yang mengelola bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali harus sigap dalam menangani hal tersebut.

Data permohonan pengajuan permohonan PAS selama setahun pada tahun 2022 di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali yaitu sebanyak 17.464 orang, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data Permohonan Pengajuan
PAS PT Angkasa Pura I Tahun 2022**

No	Jenis PAS	Jumlah
1	PAS merah (non <i>airlines</i>)	3.320
2	PAS merah (<i>airlines</i>)	1.803
3	PAS biru	7.720
4	PAS kuning	926
5	PAS mingguan	3.695

Sumber: PT Angkasa Pura I Bandara Ngurah Rai (Data Diolah)

Berdasarkan pengamatan di lapangan tidak semua pegawai atau calon pembuat kartu PAS mengetahui setiap persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan kartu PAS tersebut, dan dalam proses pembuatan kartu juga melibatkan persyaratan pemohon berupa lembaran kertas yang telah disetujui yang cenderung lama

karena antrian persetujuan yang cukup banyak dan petugas yang menangani hanya 1 (satu) pegawai dari bagian *airport land side and terminal*, sehingga pembuatan PAS bandara tidak dapat diselesaikan hari itu juga.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis mengetahui bahwa alur proses penanganan dalam pembuatan PAS Bandara di unit *airport land side and terminal* masih mengalami permasalahan. Hal inilah yang akan menjadi latar belakang untuk melakukan penelitian dalam **“Penanganan Pembuatan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali?
2. Apakah kendala-kendala dan solusinya dalam penanganan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penanganan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali.

2. Untuk memaparkan kendala dan solusinya dalam penanganan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk memperdalam dan meningkatkan keterampilan juga kreativitas mahasiswa.
 - b. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada.
 - c. Sebagai salah satu syarat utama untuk menyelesaikan program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Menambah kekayaan penelitian agar dapat dipergunakan dan dikembangkan.
 - b. Sebagai sarana menjalin hubungan kerja dengan perusahaan yang dijadikan objek penelitian.
 - c. Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi landasan dan bahan informasi penelitian lainnya.

3. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai tambahan informasi bagi perusahaan untuk usaha perbaikan sistem penanganan yang lebih baik lagi.
- b. Sebagai sarana menjalin hubungan kerja dengan lembaga pendidikan terkait.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Ngurah Rai, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah penanganan pembuatan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali”

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. (Sugiyono, 2015)

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti sebagai objek penulisan. (Husein, 2013)

Menurut sumbernya, data primer adalah hasil dari wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi atau pengamatan langsung.

Data primer yang telah didapat dari hasil penelitian ini adalah data hasil wawancara dengan karyawan staf *airport land side and terminal*.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. (Sugiyono, 2015). Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data sekunder adalah berkas administrasi yang mendukung kelengkapan sesuai syarat-syarat, seperti surat permohonan dari perusahaan, KTP, *Security Awareness*, serta Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian, kemudian mengadakan pencatatan data yang diperlukan sesuai dengan pembahasan seperti observasi ke ruangan *airport operation* di Gedung Wisti Sabha lantai II PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Ngurah Rai Bali. Observasi dalam penelitian ini dilakukan saat melaksanakan praktik kerja lapangan selama 3 (tiga) bulan.

2) Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung kepada karyawan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian seperti wawancara kepada salah satu staf di *airport operation* khususnya pada bagian *airport land side and terminal*.

3) Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dan informasi yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, internet, dan sumber lain yang berkaitan dengan objek penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dan bahan pertimbangan

terhadap apa yang ada di lapangan. Dokumen yang dikumpulkan adalah sejarah singkat perusahaan dan pelayanan pembuatan PAS Bandara.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menggambarkan permasalahan yang ada dengan menggunakan dan memaparkan keterangan-keterangan dan data-data yang diperoleh selama penelitian pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Ngurah Rai, Bali dalam bentuk uraian, sehingga akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai penanganan pembuatan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan yaitu tahapan manual dengan mengumpulkan beberapa berkas dan menyerahkan kepada petugas pembuatan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan tahapan sistem dimana petugas pembuatan PAS Bandara akan menginput data pemohon ke *website* milik Kantor Otoritas Bandara Wilayah IV Tuban. Adapun kesimpulan yang penulis berikan:

1. Penanganan pembuatan PAS Bandara menggunakan sistem manual dengan mengumpulkan berkas kelengkapan PAS Bandara masih belum tertib dikarenakan para pemohon

dari karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali maupun karyawan dari instansi yang memiliki pekerjaan di lingkungan bandar udara belum mengetahui secara jelas penanganan pembuatan PAS Bandara, maka dari itu sebagian pemohon masih saja ada yang tidak melengkapi berkas persyaratan.

2. Penanganan pembuatan PAS Bandara menggunakan sistem berbasis *website* sudah cukup optimal, hanya saja ada yang perlu dilakukan jika ada revisi itu dikarenakan ada berkas yang tidak lengkap.
3. Petugas sering menunda berkas-berkas pemohon yang sudah lengkap tetapi belum ditandatangani serta di cap dan membuat berkas tersebut menjadi menumpuk dan proses pembuatan PAS Bandara pemohon menjadi terhambat. Oleh karena itu petugas perlu meningkatkan tingkat kedisiplinan kerja.
4. Belum adanya pernyataan secara tertulis mengenai persyaratan penanganan pembuatan PAS Bandara, seperti petugas hanya memberitahu secara langsung kepada pemohon yang datang ke PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali tentang berkas-berkas yang diperlukan. PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali perlu membuat pernyataan secara tertulis mengenai penanganan pembuatan PAS Bandara.

B. Saran

Dari seluruh uraian hasil penelitian mengenai Penanganan Pembuatan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali, penulis menyimpulkan beberapa saran, yaitu:

1. Dalam tahapan sistem manual dan sistem berbasis *website*, sebaiknya petugas melakukan koordinasi dengan baik agar tidak ada keterlambatan administrasi dalam pembuatan PAS Bandara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik.
2. Sebaiknya dibuat pernyataan secara tertulis mengenai penanganan pembuatan PAS Bandara agar para karyawan baik dari internal maupun instansi luar yang memiliki pekerjaan di wilayah bandar udara dapat mengetahui persyaratan dalam pembuatan PAS Bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiharto, W. (2014). *Teori dan Implementasi* . Yogyakarta: Syahida.
- Fatimah, d. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gunawan, Imam. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Haksever, D. (2017). *Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Perbankan*. Jakarta: Erlangga.
- Hanafi, A. &. (2012). *Macam-macam Bentuk Struktur Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Umar. (2013). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Panorama.
- KBBI. (2016). *Pengertian Penanganan Menurut Para Ahli Lengkap*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, P. (2014). *Marketing Management Chapter 14*. New Jersey: Prentice- Hall Publised.
- Laksana, M. &. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik* . Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Penerbangan, U.-U. (2020). *Bagaimana Cara Membuat PAS Bandara Domestik*.
- Rahman, Mariati (2018). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV. Sah Media
- Ratmianto, d. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Republik, Indonesia. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Pasal 210 mengenai Penerbangan

Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, S. (2015). *Tips Marketing: Pelayanan Sebagai Cara Pemasaran Terbaik*. Jakarta: Grafika.