

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BAGASI PENUMPANG SCOOT
AIRLINES DI UNIT LOST AND FOUND PADA
PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA
I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI

I Wayan Agus Sukadana

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BAGASI PENUMPANG SCOOT AIRLINES
DI UNIT LOST AND FOUND PADA PT GAPURA ANGKASA
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI

Oleh

I Wayan Agus Sukadana

NIM 2105813063

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

**PENANGANAN BAGASI PENUMPANG SCOOT AIRLINES DI UNIT
LOST AND FOUND PADA PT GAPURA ANGKASA BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh
I Wayan Agus Sukadana
NIM 2015813063

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

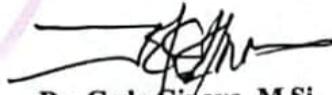
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., MMIHRL
NIP. 196012311990112001

Pembimbing II



Dr. Gede Ginaya, M.Si
NIP 196609191993031002

Disahkan Oleh

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP. 19632281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN
PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jhubaran, 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 : I Wayan Agus Sukadana
NIM : 2015813063
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BAGASI PENUMPANG SCOOT
AIRLINES DI UNIT LOST AND FOUND PADA PT
GAPURA ANGKASA 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 digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 08 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Nama : I Wayan Agus Sukadana
Nim : 2015813063
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan yang Maha Esa. karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Bagasi Penumpang Scoot Airlines Di Unit Lost And Found Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk menguraikan prosedur Penanganan Bagasi Penumpang Scoot Airlines Di Unit *Lost and Found* Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

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 teratasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin mnyampaikan 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 Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Muhamad Nova. M.Pd. selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata pada Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata pada tahun 2023 yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktek Kerja Lapangan.
6. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
8. I Gusti Alit Arya Antara, selaku *Controller* PT. Gapura Angkasa *Learning Center* karena telah memberikan kesempatan untuk Praktek Kerja Lapangan di PT. Gapura Angkasa,
9. I Kadek Herman, selaku *Supervisor Post Flight* pada PT. Gapura Angkasa yang telah menerima penulis PKL di Unit *Lost and Found* selama 3 bulan.
10. Kepada Seluruh *Staff* PT. Gapura Angkasa khususnya *Lost and Found* karena sudah banyak dan sabar mengajarkan tentang *Lost and Found* kepada Penulis selama 3 bulan.
11. Kepada kedua Orang Tua penulis yang sudah men-*support* penulis untuk selalu semangat menjalani PKL dan selalu membiayai penulis selama menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

12. Kepada rekan – rekan traning Politeknik Negeri Bali yang selalu membantu penulis melaksanakan kegiatan saat PKL.

Penulis menyadari masih banyak 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, 08 Agustus 2023

I Wayan Agus Sukadana

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
PENANGANAN BAGASI PENUMPANG SCOOT AIRLINES DI UNIT LOST AND FOUND PADA PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Penulisan	3
2. Kegunaan Penulis	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Pariwisata	7
B. Pengertian Bandara.....	8
C. <i>Ground Handling</i>	9
D. Pengertian Penanganan.....	10
E. Pengertian <i>Airlines</i>	11
F. Pengertian <i>Lost and Found</i>	12
G. Istilah – Istilah <i>Lost and Found</i>	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	16
1. Lokasi Perusahaan.....	16
2. Sejarah Perusahaan.....	17
B. Bidang Usaha Perusahaan	20
C. Struktur Organisasi PT. Gapura Learning Center	23

BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Penanganan Bagasi Penumpang Scoot Airlines diUnit <i>Lost and Found</i> Pada PT Gapura Angkasa	29
1. Tahap Awal Persiapan.....	31
2. Tahap Proses Penanganan	31
3. Tahap setelah penanganan.....	38
B. Kendala apa saja yang dihadapi saat menangani bagasi penumpang Scoot Airlines dan bagaimana cara menanganinya?	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	42
1. Simpulan.....	42
2. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
DAFTAR LAMPIRAN	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Gapura Angkasa	16
Gambar 3.2 Service PT Gapura Angkasa	20
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Gapura Learning Center Denpasar	23
Gambar 4.1 Form Baggage Handling Activities	31
Gambar 4.2 Bagasi Masuk <i>Make Up Area</i>	32
Gambar 4.3 Penurunan Bagasi Oleh <i>Porter</i>	32
Gambar 4.4 Bagasi Pertama Yang Melalui <i>Xray</i>	32
Gambar 4.5 <i>Form Case In Processing</i>	34
Gambar 4.6 <i>Monitoring Sign Scoot Airlines</i>	34
Gambar 4.7 <i>Form Property Irregularity Report</i>	34
Gambar 4.8 <i>Baggage Delivery Form</i>	34
Gambar 4.9 Menimbang Bagasi <i>Rush Bag</i>	35
Gambar 4.10 Pengambilang Bagasi <i>Rush Bag</i>	35
Gambar 4.11 Label Bagasi.....	36
Gambar 4.12 Pemisahan Bagasi.....	37
Gambar 4.13 Penyerahan Bagasi Penumpang Ke <i>Driver</i>	37
Gambar 4.14 Dokumen Laporan Pengeluaran Barang Pribadi Penumpang	37
Gambar 4.15 <i>Last Collect</i> Bagasi Penumpang.....	38
Gambar 4.16 Penyerahan Bagasi Ke <i>Driver</i>	38
Gambar 4.17 Bagasi Rusak	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Form Case In Processing*

Lampiran 2. Label AHL

Lampiran 3. Label DPR

Lampiran 4. Label OHD

Lampiran 5. *Form Baggage Delivery Form*

Lampiran 6. Dokumen Laporan Pengeluaran Barang Pribadi Penumpang

Lampiran 7. *Form Property Irregularity Report (PIR)*

Lampiran 8. *Form Baggage Handling Activities*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan perjalanan wisata yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan yang matang dan bukan hanya untuk mencari nafkah ditempat pariwisata tersebut melainkan untuk menikmati kegiatan liburan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan semata.

Kehilangan barang merupakan suatu kejadian yang hampir setiap orang pernah mengalaminya. Setiap manusia pasti pernah mengalami kehilangan dan cenderung akan mengalami lagi dan lagi meskipun dalam bentuk hal yang berbeda. kehilangan barang pasti membuat seseorang merasa cemas dan panik ketika barang berharganya hilang yang disebabkan oleh orang lain ataupun keteledorannya sendiri. Kewajiban bagi seseorang yang menemukan barang yang hilang atau barang yang tak bertuan dan barang lainnya, yaitu memberitahukan kepada *staff* yang bersangkutan tentang barang temuan tersebut. Khususnya di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, sering terjadi kehilangan barang dan penemuan seperti bantal leher, penutup mata, bagasi, *charger* dsb. petugas *Aviation Security (AVSEC)* akan membawa barang temuan yang mereka dapat didalam pesawat lalu akan diserahkan ke unit *lost and found* dan selanjutnya akan diberitahukan kepada penumpang apalagi penumpang tersebut membuat laporan kehilangan.

Lost and Found merupakan tempat penumpang untuk melaporkan apabila terdapat bagasi rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian dimana kita dapat belajar bagaimana cara menangani bagasi penumpang yang baru sampai dan bagaimana cara menangani bagasi penumpang yang mengalami keterlambatan atau rusak. Bukan hanya itu *lost and found* juga bertugas mengecek bagasi penumpang dengan cara mencocokkan nomor bagasi yang ada dilabel bagasi penumpang, mengurus kelebihan bagasi, mengurus bagasi *rush bag*, lalu mengurus pengantaran bagasi penumpang ke tempatnya menginap.

Scoot Airlines atau biasa disebut dengan *Scoot Tiger Air* adalah maskapai penerbangan bertarif rendah jarak jauh yang berbasis di Singapura maskapai penerbangan ini mengoperasikan penerbangan jarak menengah dan jauh dari rute Singapura mulai dari Australia dan Tiongkok menggunakan pesawat Boeing 777 yang diperoleh dari perusahaan induknya.

Gapura adalah perusahaan bersama yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh 3 Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT. Angkasa Pura I (Persero) dan PT. Angkasa Pura II (Persero). Awal berdirinya PT. Gapura Angkasa pada tanggal 21 November 2019. PT. Gapura Angkasa melayani cukup banyak *airlines* seperti *KLM Airfrance*, *Citilink*, *China Southern Airlines*, *Hongkong Airlines*, *China Airlines*, *Korean Air*, *Qatar Airways*, *Royal Brunei Airlines*, *Thai Airways*, *Vietjet Air*, *Xiamen Airlines*, Garuda Indonesia dan salah satunya *Scoot Airlines*.

Dari apa yang penulis buat diatas Maka dari itu penulis tertarik mengambil judul: ”Penanganan Bagasi Penumpang Scoot Airlines diUnit *Lost And Found* Pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai karena pada saat menangani Scoot Airlines cukup banyak bagasi penumpang yang mengalami masalah seperti bagasi terlambat , tersangkut di *conveyor*, tertukar, rusak, dan hilang

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penulis, yaitu :

1. Penanganan Bagasi Penumpang Scoot Airlines diUnit *Lost and Found* Pada PT Gapura Angkasa?
2. Kendala apa saja yang dihadapi saat menanganani bagasi penumpang Scoot Airlines dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi saat menangani bagasi penumpang Scoot Airlines di Unit *Lost and Found* Pada PT.Gapura Angkasa.
- b. Untuk mengetahui dokumen apa saja yang harus disiapkan saat ada bagasi yang mengalami keterlambatan dan *rush bag*.
- c. Agar mengetahui tahapan – tahapan saat melakukan pengiriman bagasi

2. Kegunaan Penulis

Adapun kegunaan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai pedoman dalam penerapan teori yang telah didapat pada saat perkuliahan dan pada saat Praktik Kerja Lapangan ke Industri dan sebagai salah satu syarat untuk lulus diProgram Studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Memberikan sejumlah informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam rangka meningkatkan proses pembelajaran dan juga sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang sedang menyusun Tugas Akhir/Skripsi ataupun adik tingkat yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan ke Industri.

c. Bagi Perusahaan

Mendapatkan masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan khususnya pada PT. Garuda Indonesia dalam dunia penerbangan terutama *Ground Handling* agar dapat memberikan pelayanan terbaik pada para penumpang.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode seperti:

a. Metode Wawancara

Dengan wawancara kita dapat mengumpulkan data dengan cara bertatap muka dan melakukan tanya jawab antara peneliti dan narasumber.

Contohnya seperti penulis bertanya kepada narasumber yang bekerja di PT.Gapura Angkasa mengenai bagaimana Penanganan Bagasi Scoot Airlines di Unit *Lost And Found* Pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

b. Metode Observasi

Dengan menggunakan metode Observasi kita dapat mengumpulkan data yang kompleks dengan melibatkan diri secara langsung dalam pelaksanaan Penanganan Bagasi Penumpang Scoot Airlines diUnit *Lost and Found* Pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

c. Metode Pustaka

Metode ini adalah metode pengumpulan data dengan mencari dan membaca buku-buku, brosur, dan informasi tertulis yang dapat membantu dalam melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik Deskriptif merupakan teknik yang sering digunakan oleh penulis dalam menyusun tugas akhir, Teknik Ini bisa dilakukan dengan memaparkan ataupun menguraikan masalah dengan menggunakan data – data yang telah didapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Unit *Lost and Found* PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Digunakan dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal yaitu penyajian data yang dilakukan dengan cara biasa tetapi ditambahkan dengan tanda, foto dan grafik. Metode informal yaitu penyajian

hasil analisis dengan kata-kata. Metode-metode ini menggunakan perpaduan antara kata dan tanda

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari BAB IV mengenai prosedur penanganan bagasi penumpang Scoot Airlines di unit *lost and found* PT Gapura Angkasa dan kendala apa saja yang dihadapi saat menangani bagasi penumpang Scoot Airlines dan bagaimana cara menanganinya, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. PT Gapura Angkasa adalah perusahaan penyedia jasa *ground handling*, saat akan menangani bagasi penumpang scoot *airlines* ada beberapa tahapan yang harus dilakukan seperti :
 - a. Tahap pertama yang dilakukan adalah tahapan persiapan pada tahapan ini penulis akan menyiapkan beberapa dokumen seperti *form baggage handling activities*, dokumen ini nantinya akan diisi dengan *airlines, from flight*, jumlah dan no *container*, jumlah dan berat bagasi, jam mulai dan selesai penurunan bagasi nama *porter*, dan nama *avsec*.
 - b. Tahap kedua adalah tahapan penanganan, pada tahapan ini penulis akan melakukan monitor *conveyor* agar tidak ada bagasi penumpang yang tertukar dan mengalami keterlambatan. Dokumen yang perlu disiapkan saat ada penumpang yang mengalami kehilangan yaitu *Property Irregularity (PIR)*, *Visa*, *Passport*, dan Tiket penumpang. selanjutnya apabila bagasi sudah ditemukan bagasi akan ditimbang dan diberi label sesuai dengan kondisi dari bagasi tersebut seperti AHL (bagasi keterlambatan), OHD (bagasi lebih yang tidak ada *claim baggage*), DPR (bagasi rusak). Selanjutnya bagasi akan diantar

oleh *driver* ke tempat penumpang menginap, pada bagian ini dokumen yang diperlukan yaitu laporan pengeluaran barang pribadi penumpang lalu bagasi akan dipisah sesuai tujuan masing-masing untuk mempermudah saat melakukan pengiriman.

- c. Tahap ketiga adalah tahapan penyelesaian, pada tahapan ini penulis akan memfoto segala kegiatan yang sudah selesai seperti memfoto *last collect baggage*, bagasi rusak, penyerahan bagasi kepada *driver* dan foto tersebut akan dikirimkan ke *whatsapp* grup untuk dijadikan laporan oleh supervisor.

2. Kendala yang dihadapi saat menangani bagasi penumpang Scoot Airlines dan bagaimana cara menanganinya.

- a. Bagasinya yang tak kunjung keluar

Untuk mengatasi kendala ini penulis akan menginformasikan kepada penumpang kendala yang sedang dihadapi oleh *staff*, jika penumpang tetap bersikeras maka penulis akan membantu untuk mengambil bagasinya dengan kesepakatan penulis hanya bisa mengambilkan bagasi jika itu berupa *sufitboard*, *golfstick*, dan *babyroller*.

- b. *Conveyor* macet.

Untuk kendala ini penulis lakukan adalah dengan menghubungi *staff* BHS (*Baggage Handling System*) dan bisa juga langsung membenarkan bagasi yang tersangkut tersebut.

- c. Bagasi yang mengalami keterlambatan.

Untuk kendala ini penulis lakukan adalah dengan membawa penumpang tersebut ke *office lost and found* untuk mencari keberadaan bagasinya. Jika

bagasi tersebut masih dibandara sebelumnya maka penumpang akan diberikan dokumen kehilangan bagasi agar dapat ditangani lebih lanjut.

d. Bagasi rusak

Untuk kendala ini penulis akan mengantarkan penumpang untuk melaporkan bagasinya agar mendapatkan penanganan berupa ganti rugi dari *airlines* yang digunakan

2. Saran

Kepuasan dari setiap penumpang merupakan cermin dari mutu pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh *staff* perusahaan kepada penumpang. Berdasarkan hal tersebut saran yang ingin penulis sampaikan yaitu, untuk melancarkan suatu pekerjaan PT Gapura Angkasa sebaiknya melakukan penambahan *staff* dibagian *lost and found*, karena kedepanya pariwisata di bali akan kembali normal maka dari itu PT Gapura Angkasa harus segera menambah *staff* untuk menangani kekurangan bagasi yang cukup banyak disetiap *airlines* agar tidak terjadi penumpukan saat penumpang membuat laporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 *Internasional Civil Aviation Organization (ICAO)* tentang Bandara.
- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Damardjati. (2001). *Istilah Istilah Dunia Pariwisata*.
- Nyoman S. Pendit. (2002). *Ilmu pariwisata : sebuah pengantar perdana / oleh Nyoman S. Pendit*. Jakarta :: Pradnya Paramita,.
- Republik Indonesia.2009. *UU No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta:
Peran Petugas Lost And Found Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang Di Bandar Udara Supadio Pontianak, Silvia (2021:1).
- World Tourism Organization*. (2019). *Tourism Highlights 2019 Edition*. Madrid: *World Tourism Organization*.