

## **Analisis Kinerja Unit *Lost and Found* Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

**Arista Melati Sukma**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

**Febriansyah Ignas Pradana**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Korespondensi penulis: [aristaa.melati@email.com](mailto:aristaa.melati@email.com)

### **Abstract**

*Air transportation modes have increased after the Covid-19 pandemic, this was offset by an increase in the number of airplane passengers. With the recovery of flight activity, it must be balanced with adequate services, one of which is passenger baggage services. The lost and found unit is a unit that serves arrival passengers' baggage so it must have adequate performance. This study aims to analyze the performance of the lost and found unit of Lion Air at Yogyakarta International Airport.*

*The research method uses a qualitative descriptive method. Data sources for this study were obtained from primary and secondary data. The technique of collecting data by data triangulation uses the method of observing, interviewing, and documenting. Data analysis applies three stages, namely data reduction, presenting, then conclusion.*

*The results of this study are to indicate the performance and constraints of the lost and found units of Lion Air at Yogyakarta International Airport. lost and found unit officers have not carried out their duties properly based on standard operating procedures (SOP) such as inadequate baggage handling, lack of friendly attitude, not punctuality, and lack of ability or expertise of officers. and lost and found units have external and internal constraints such as lack of work equipment, tracking systems, human resources, work environment, and ability, and attitude of officers in handling passenger baggage. It is hoped that the lost and found unit can improve the quality of service for passenger baggage handling.*

**Keywords:** *Performance, Lost and Found Units, Baggage.*

### **Abstrak**

Moda transportasi udara mengalami peningkatan pascapandemi *covid-19*, hal tersebut diimbangi dengan meningkatnya jumlah penumpang pesawat. Dengan pulihnya aktivitas penerbangan maka harus diimbangi dengan pelayanan yang memadai, salah satunya pelayanan bagasi penumpang. unit *lost and found* adalah unit yang melayani bagasi penumpang kedatangan sehingga harus memiliki kinerja yang memadai. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja unit *lost and found* maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Metode penelitian mempergunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data bagi penelitian ini diperoleh dari data primer beserta sekunder. Teknik menghimpun data dengan triangulasi data mempergunakan metode mengobservasi, mewawancarai, mendokumentasi. Analisis data menerapkan tiga tahapan yakni mereduksi data, menyajikan, kemudian menarik kesimpulan.

Hasil pada penelitian ini untuk menandakan kinerja dan kendala unit *lost and found* maskapai Lion Air dalam Bandar Udara Internasional Yogyakarta. petugas unit *lost and found* belum melaksanakan tugasnya dengan baik berdasarkan *standart operation procedure* (SOP) seperti penanganan bagasi kurang memadai, kurang bersikap ramah, tidak tepat waktu, kurangnya kemampuan atau keahlian petugas. serta unit *lost and found* mempunyai kendala kendala eksternal dan internal seperti kurangnya peralatan kerja, *system tracking*, sumber daya manusia, lingkungan kerja, kemampuan, sikap petugas dalam penanganan bagasi penumpang. Diharapkan unit *lost and found* dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penanganan bagasi penumpang.

**Kata Kunci:** Kinerja, Unit *Lost and Found*, Bagasi.

## LATAR BELAKANG

Peningkatan taraf perekonomian sejalan terhadap bertambahnya kebutuhan sarana transportasi. Dimana dapat dilihat dari pulihnya sektor perekonomian dan sektor penerbangan pascapandemi *Covid-19*. Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang terletak di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kondisi bandara YIA yang terus membaik pascapandemi *covid-19*, Bandar Udara Internasional Yogyakarta mengalami peningkatan jumlah penumpang hingga 80 persen dibandingkan saat aktivitas masyarakat dibatasi dan belum mendapatkan vaksin *covid-19*.

Perusahaan pengelola *Ground Handling* di Bandar Udara YIA harus meningkatkan kualitas kinerja karyawan kepada penumpang. Dengan meninjau kinerja karyawan maka perusahaan dapat menilai dan mengukur kinerja karyawan apakah sudah berjalan berdasarkan *Standard Operation Procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan, untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan terhadap pelayanan penumpang. Pelayanan merupakan poin penting untuk mendapatkan kepuasan dari para pengguna jasa. Salah satu pelayanan terhadap pengguna moda transportasi udara adalah penanganan bagasi atau barang bawaan penumpang. Bagasi penumpang tentunya tidak luput dari masalah yang terjadi salah satunya kerusakan bagasi, kehilangan, kelebihan, kekurangan, serta tertukar yang biasanya terjadi ketika penumpang sudah tiba dalam bandara tujuan atau (*post flight service*).

Beberapa kasus tentang bagasi penumpang maskapai Lion Air. Rombongan paskibraka provinsi Aceh (98 orang) menggunakan maskapai Batik Air ID 6897 transit di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dan dilanjut ke Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan maskapai Lion Air JT 564, mengalami kasus keterlambatan bagasi atau bagasi yang masih tertinggal di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. (Sindonews.com)

Permasalahan yang terjadi pada unit *lost and found* maskapai Lion Air menjadi sorotan untuk perlu adanya analisis hasil kerja karyawan unit *lost and found* dalam penanganan bagasi penumpang apakah sesuai dengan SOP (*Standard Operation Procedure*). Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis mengamati bahwa kinerja petugas *Ground Handling* khususnya unit *lost and found* untuk menangani bagasi penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memahami hasil kinerja dan kendala petugas unit *lost and found* dalam penanganan bagasi penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Analisis**

Berdasarkan Gaol (2018), analisis berdefinisi merupakan penjabaran atas sistem informasi lengkap ke dalam bagian unturnya dengan tujuan guna mendefinisikan dan menilai masalah-masalah, beberapa peluang maupun kendala yang terjalin, yang dibutuhkan, dan diinginkan alhasil bisa diajukan perbaikan terkaitnya.

### **Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja pegawai ialah hasil kerja dari segi mutu maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai untuk melakukan tugasnya yang searah terhadap tanggung jawabnya.

Sehingga bisa disimpulkan yakni analisis kinerja yaitu suatu proses aktivitas menyelidiki suatu hasil kerja pegawai untuk melakukan tugasnya dengan dengan tepat dan benar.

Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2017:75), yang bisa digunakan sebagai acuan maupun tolok ukur untuk mengevaluasi dan melaksanakan analisis kinerja pegawai, yakni:

### **1. Kualitas kerja**

ialah sebaik apa seseorang karyawan melakukan serta menuntaskan apa yang sepatutnya dikerjakan.

### **2. Kuantitas kerja**

Kuantitas kerja merupakan selama apakah seorang karyawan bekerja dalam satu hari. Jumlah kerja ini dapat dilihat dari kecekatan kerja tiap karyawan tersebut.

### **3. Pelaksanaan tugas**

Pelaksanaan tugas yaitu seberapa jauh pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

### **4. Tanggung jawab**

Tanggung jawab kerja yaitu kesadaran karyawan terhadap kewajiban untuk melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh perusahaan.

## ***Lost and Found***

Unit *Lost and Found* adalah unit yang bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang dalam hal bagasi yang datang dari pesawat dan bekerja mengatasi masalah bagasi penumpang yang mengalami *irregularities*, kerusakan bagasi, kehilangan bagasi dan keterlambatan bagasi atau barang bawaan penumpang. Beberapa permasalahan yang ditangani unit *lost and found* yaitu:

#### **1. *Missing Baggage/AHL (Advice if Handling)***

Permasalahan yang terjadi ketika penumpang kehilangan bagasi dan mengalami keterlambatan penerimaan bagasi.

#### **2. *Damage Baggage (DPR)***

Penumpang yang bermasalah dengan kerusakan bagasi.

#### **3. *Pilfered Baggage (kekurangan/kehilangan isi dalam bagasi)***

Permasalahan kehilangan/kekurangan bagasi penumpang.

#### **4. *Wrong Taken (salah ambil bagasi)***

Permasalahan tertukar bagasi.

Menurut UU No 1 Tahun 2009 terkait penerbangan (Pasal 1, ayat 22) dengan bunyinya “tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita penumpang dan/ atau pengirim barang, serta pihak ketiga”. Kemudian (Pasal 143) yang berbunyi “pengangkut tidak bertanggung jawab

terhadap kerugian karena rusak atau hilangnya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya”, sementara (pasal 144) yang berbunyi “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut”.

### **Bagasi**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Bagasi merupakan bagian/tempat guna pemuatan berbagai barang yang ada dalam suatu kendaraan. Selain itu, definisi bagasi menurut IATA (*International Air Transport Association*) yang diterjemahkannya menjadi bahasa Indonesia “Bagasi adalah harta benda dan barang-barang pribadi milik penumpang yang diizinkan untuk dibawa ke dalam pesawat oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan selama perjalanan”.

Jenis-jenis bagasi atau barang bawaan penumpang yaitu sebagai berikut:

#### **1. *Checked baggage* (bagasi tercatat)**

Bagasi Tercatat (*Checked Baggage*) adalah bagasi yang sudah ditimbang, dan didaftarkan, serta dapat diangkut ke dalam *baggage cargo compartment* pesawat.

#### **2. *Unchecked baggage* (bagasi tidak tercatat)**

*Unchecked baggage* (bagasi tidak tercatat) adalah bagasi atau barang bawaan penumpang yang dibawa sendiri oleh penumpang dan diperbolehkan untuk dibawa ke dalam kabin pesawat.

#### **3. *Unaccompanied baggage* (bagasi kargo)**

*Unaccompanied baggage* (bagasi kargo) yaitu bagasi atau barang bawaan penumpang yang dibawa dan dikirim sebagai kargo tanpa disertai pemilik barang ke dalam pesawat serta dikenakan biaya sesuai ketentuan (jarak, berat minimal per kg, rute penerbangan yang dilalui, media pembungkus, dokumen yang dipakai, jenis barang, dsb).

### **Penanganan Bagasi (Baggage Handling)**

Penanganan untuk bagasi penumpang harus sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan IATA (*International Air Transport Association*), ada sebagian komponen yang tidak boleh terabaikan saat menangani bagasi yakni:

1. ***Safety & Secure* (keamanan & keselamatan)**
2. ***Punctuality* (ketepatan waktu)**
3. ***Reability* (kehandalan pelayanan yang diberikan)**
4. ***Customer Satisfication* (kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini yaitu penumpang serta pihak *airline*)**

### **Penumpang**

Pada Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 30 tahun 2021 terkait Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara (pasal 1, ayat 6) Penumpang merupakan seseorang yg namanya berada di tiket dibuktikan mempergunakan dokumen identitas diri yg sah & mempunyai pas masuk pesawat (*Boarding Pass*).

### **Maskapai Lion Air**

Lion Air adalah maskapai penerbangan komersil ternama di Indonesia, Lion Air adalah bagian dari PT. Lion Air *Group*. PT Lion Air terus fokus beroperasi di bawah konsep *low-cost carrier* (LCC) berbiaya rendah di bawah slogan *We Make People Fly*, dan berkomitmen menyediakan pilihan biaya terendah kepada penumpang dan pelanggan kargo ke semua tujuan yang luas di seluruh Indonesia.

### **Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA)**

Bandara *New Yogyakarta International Airport* (IATA: *YIA*, ICAO: *WAHI*) yang bertempat di Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. mendorong pertumbuhan perekonomian dan pengembangan Jalur Jawa Selatan yang meliputi Daerah Yogyakarta di Jawa Tengah dan Barat Daya untuk memenuhi kebutuhan transportasi udara.

### **Penelitian Yang Relevan**

Melonjaknya pergerakan jumlah penumpang pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta pasca pandemi *covid-19*, maka petugas *lost and found* harus meningkatkan kualitas pelayanan, kemampuan, penanganan bagasi penumpang yang maksimal dan memadai. Seperti yang telah dijelaskan oleh Anisa (2020), bahwa kurang efektifnya penanganan bagasi penumpang ada hubungannya antara pihak unit *lost and found* dalam melaksanakan tanggungjawabnya belum sesuai berdasarkan SOP dan terdapat beberapa faktor kendala penyebab bagasi rusak, hilang dan tertukar, komplain penumpang, dan kurangnya SDM.

### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena memiliki karakteristik alami (*natural setting*) sebagai sumber data, data yang berupa lisan atau kata-kata tertulis dari data yang akan diambil. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif karena dirancang untuk memperoleh informasi/ data, memecahkan masalah, dan memperoleh pemahaman yang komprehensif.

Dalam penelitian kualitatif, alat (instrumen) penelitian adalah peneliti itu sendiri, namun begitu fokus penelitian sudah jelas, maka dapat dikembangkan instrumen penelitian sederhana yang diharapkan datanya dapat melengkapi dan membandingkan dengan informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data gabungan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam mengumpulkan data-data penelitian yang diperlukan, peneliti akan mendefinisikan serta kemudian menganalisis data yang dikumpulkan. Miles dan Huberman (2018: 337) dari Sugiyono berpendapat bahwa data sudah jenuh karena kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus diselesaikan sampai tuntas. Aktivitas pada analisis data: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang sudah dilaksanakan selama 1 bulan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung, wawancara dengan informan yang terkait tentang Analisis Kinerja Unit *Lost and Found* dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, serta dokumentasi beberapa *literature* terkait Analisis Kinerja Unit *Lost and Found* dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil penelitian dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi akan disajikan dalam bentuk deskripsi data dan kemudian di analisis dan dilakukan pembahasan menggunakan metode deskriptif kualitatif, sebagai berikut:

### **Kinerja Unit *Lost and Found* dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Pelayanan penanganan bagasi penumpang pada saat *Post-Flight* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu *Loading Unloading* Bagasi, Pengecekan Label Bagasi dengan *Claim Tag* Penumpang, Pelayanan *Counter* Bagasi (kerusakan, keterlambatan, serta kehilangan bagasi).

Pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdasarkan temuan di lapangan dari penulis, masih banyak ditemukan kasus penyimpangan bagasi penumpang baik itu DPR (*Damage and Pilgerage Report*) atau AHL (*Advice Handling List*) pada *baggage claim area*, dan kinerja beberapa petugas unit *lost and found* yang belum sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) pekerjaan, serta belum maksimal dalam memberikan jasa pelayanan bagasi terhadap penumpang. Sebagai pedoman untuk menilai atau menganalisis kinerja karyawan yang dijelaskan sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Kualitas kerja**

Kualitas kerja (kinerja) unit *lost and found* dalam melaksanakan pekerjaan terhadap penanganan bagasi penumpang maskapai Lion Air pada saat *post flight* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah belum sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) pekerjaan, dan masih ditemukan kasus kasus penyimpangan bagasi, serta kemampuan dan keterampilan beberapa petugas unit *lost and found* dalam melayani bagasi penumpang belum cukup profesional dan kurang ramah terhadap penumpang. Berdasarkan Tita (2020), petugas unit *lost and found* dalam memberikan pelayanan dalam penanganan bagasi penumpang belum sesuai



berdasarkan SOP seperti kurang efektifnya pelayanan petugas unit *lost and found* dalam menangani bagasi rusak, dan petugas yang kurang ramah.

## **2. Kuantitas kerja**

Kuantitas kerja unit *lost and found* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap penanganan bagasi penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta tentunya masing masing petugas sudah berusaha semaksimal mungkin setiap harinya. Petugas unit *lost and found* setiap harinya melayani penumpang dan bagasi penumpang (*Post Flight*) berkisar 15 *flight* untuk maskapai Lion Air. Kedatangan pesawat pertama di Bandar Udara Internasional Yogyakarta setiap harinya pukul 07.00 WIB dan kedatangan pesawat terakhir pada pukul 20.00 WIB. Petugas *lost and found* setiap harinya bertugas berdasarkan *shift* yaitu *shift* pagi pukul 05.00 sampai pukul 13.00 WIB dan *shift* siang pukul 10.00 sampai pukul 21.00 WIB. Tetapi masih terdapat beberapa petugas *lost and found* yang masih sering terlambat datang setiap harinya.

## **3. Pelaksanaan tugas**

Dalam melaksanakan tugas unit *lost and found* masih belum maksimal dan belum efektif dikarenakan kurangnya kemampuan (*skill*) dari beberapa petugas sehingga terkadang terdapat *human error*, dan kurangnya kapasitas SDM dari beberapa divisi unit *lost and found*, sehingga pelaksanaan tugas pelayanan terhadap bagasi penumpang masih belum maksimal.

## **4. Tanggung jawab**

Petugas unit *lost and found* selalu bertanggung jawab menyelesaikan tugasnya dengan semaksimal mungkin dan tidak pernah lalai, meskipun masih terdapat kendala-kendala proses penanganan bagasi penumpang sehingga mengakibatkan kurang efektifnya kinerja dari petugas unit *lost and found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **Kendala Kinerja Unit *Lost and Found* dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Kendala kinerja petugas unit *lost and found* dalam pelayanan penanganan bagasi penumpang maskapai Lion Air sehingga tidak efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan penanganan bagasi penumpang pada saat *post flight* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu sebagai berikut:

### **1. Kendala Eksternal**

Adalah kendala yang berasal dari luar individu/seseorang (petugas *lost and found*).

#### **a) Peralatan kerja**

Peralatan kerja dan fasilitas kerja yang kurang, seperti pelindung bagasi (baki) pada saat proses *loading unloading* bagasi.

#### **b) *Tracking* (pelacakan) bagasi**

Pelacakan bagasi yang digunakan unit *lost and found* maskapai Lion Air masih secara manual, sehingga masih terkendala dengan *slow respon* dari unit *lost and found* bandara keberangkatan/transit penumpang.

#### **c) Sumber Daya Manusia**

Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada divisi *loading unloading* bagasi dan *Random Check Area*.

#### **d) Lingkungan kerja**

Kondisi lingkungan kerja yang kurang rapi dan bersih sehingga menyebabkan kurang nyamannya dalam bekerja lebih baik.

#### **e) Kurang informasi & pemahaman penumpang**

Minimnya informasi dan pemahaman penumpang tentang aturan dan ketentuan pada label bagasi penumpang internasional *non direct*.

### **2. Kendala Internal**

Adalah kendala yang berasal dari dalam individu/seseorang (petugas *lost and found*).

#### **a) Kemampuan (*abilities*)**

Yaitu kurangnya kemampuan petugas unit *lost and found* dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan benar dan belum sesuai dengan SOP pekerjaan.

**b) Sikap (*attitude*)**

Yaitu dalam memberikan pelayanan penanganan bagasi penumpang sikap petugas unit *lost and found* belum maksimal dengan menunjukkan sikap ramah dan siap membantu (*friendliness and helpfulness*).

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil yang ditemukan di lapangan bahwa maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam memberikan pelayanan penanganan terhadap bagasi penumpang sejauh ini belum sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku pada perusahaan atau SOP (*Standard Operational Procedure*), serta unit *lost and found* dalam menjalankan tanggungjawab dan tugasnya masih terdapat kendala baik kendala eksternal serta internal.

Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kapasitas keterampilan, pengetahuan setiap karyawan dengan pelatihan, evaluasi serta motivasi kerja secara berkala, penambahan SDM (Sumber Daya Manusia) pada *loading Unloading* bagasi dan *Random Check Area* serta perlunya informasi keterangan label bagasi terhadap penumpang.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo Yogyakarta
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Adi Ningrat, Lalu Panji. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Unit Lost & Found Pt. Citilink Dalam Memeriksa Label Bagasi Penumpang di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma*. Tugas Akhir. Yogyakarta: Program studi D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Departemen Perhubungan. 2010. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan*. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Anjastian, Egi Dwiandika. 2018. *Analisi Kinerja Petugas Lost and Found dalam Penanganan Bagasi Maskapai Citilink PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta*. Tugas Akhir. Yogyakarta: Program studi D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 30 Tahun 2021 tentang *Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 51 Tahun 2020 tentang *Keamanan Penerbangan Nasional*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. 2009. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta