

## Penanganan Bagasi Rusak pada Masa Pandemi Covid-19 di Maskapai Garuda Indonesia pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Pria Aditya<sup>1</sup> Ika Fathin Resti M<sup>2</sup>

Program Studi DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [priaaditya203@gmail.com](mailto:priaaditya203@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Meskipun mengalami penurunan penumpang akibat adanya pandemi COVID-19 tapi tetap saja penumpang dari pesawat udara tidaklah sedikit dan terus meningkat seiring berjalannya waktu. Maka dari itu industri penerbangan memerlukan petugas pelayanan bagasi yang profesional atau juga dikenal dengan petugas Unit Lost and Found. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan oleh Unit Lost and Found terhadap bagasi yang rusak dan apa saja kendala yang dihadapi pada masa pandemi COVID-19 di maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dengan cara wawancara dan observasi terhadap petugas Unit Lost and Found serta data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari berkas-berkas laporan penanganan bagasi rusak di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, penelitian terdahulu serta internet. Teknik analisis data yang dipakai adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan penanganan kerusakan bagasi oleh Unit Lost and Found yang sesuai dengan Standart Operating Procedure/SOP yang berlaku. Dalam menangani kerusakan bagasi terdapat beberapa kendala yaitu, tidak adanya kesepakatan ganti rugi, kekurangan petugas, kesalahan sistem komputer, kurangnya pemahaman terhadap Word Tracer. Perbedaan pada masa pandemi COVID-19 petugas Unit Lost and Found harus menerapkan protokol kesehatan 5M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, membatasi mobilitas)

**Kata Kunci:** Lost and Found, Bagasi Rusak

### Abstract

*Although it has decreased due to the COVID-19 pandemic, there are still few aircraft from the air and it continues to increase over time. Therefore, the aviation industry requires professional baggage service officers or also known as Lost and Found Unit officers. The purpose of this study was to find out how the Lost and Found Unit handled damaged baggage and what were the obstacles faced during the COVID-19 pandemic on Garuda Indonesia airline at Supadio Pontianak International Airport. This research is a qualitative research using primary and secondary data. Primary data were obtained directly by means of interviews and observations of the Lost and Found Unit officers and secondary data obtained indirectly from the report files for handling damaged baggage at Pontianak Supadio International Airport, previous research and the internet. Data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study explain the handling of baggage damage by the Lost and Found Unit in accordance with the applicable Standard Operating Procedure/SOP. In dealing with baggage damage, there are several obstacles, namely, the absence of a compensation agreement, shortage of officers, computer system errors, lack of understanding of Word Tracer. As for the difference during the COVID-19 pandemic, Lost and Found Unit officers must apply Protokol Kesehatan 5M (The 5M Health Protocol), namely wearing masks, washing hands, keeping distance, staying away from crowds and limiting mobility.*

**Keyword:** Lost and Found, Damaged Baggage



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Semenjak adanya pandemi COVID-19 angkutan udara mempunyai aturan-aturan yang harus dipenuhi oleh calon penumpang. Penumpang diharuskan menunjukkan surat keterangan uji tes PCR atau uji *Rapid Test*. Persyaratan di atas juga menjadi faktor berkurangnya minat penumpang untuk menggunakan jasa angkutan udara karena selain mempersulit penumpang, persyaratan di atas juga akan menambah biaya. Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat (2021) menyatakan bahwa bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, jumlah pesawat dan penumpang yang berangkat mengalami penurunan masing-masing sebesar 44,21 persen dan 54,50 persen. Demikian juga dengan barang kiriman/kargo, dan bagasi mengalami penurunan masing-masing sebesar 8,28 persen dan 58,92 persen. Sementara penerbangan di sektor internasional juga turut mengalami penurunan. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat (2021) menyatakan bahwa jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya jumlah pesawat yang datang pada penerbangan luar negeri mengalami penurunan sebesar 79,55 persen, penurunan jumlah penumpang sebesar 81,42 persen, barang kiriman/kargo 97,41 persen dan bagasi 79,45 persen.

Meskipun jasa angkutan udara mengalami penurunan tetapi PT. Garuda Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan sisi darat pada pesawat udara atau juga dikenal dengan *ground handling* tetap memberikan pelayanan maksimal. Pada masa pandemi COVID-19 ini PT. Garuda Indonesia (Persero) telah mengeluarkan pedoman protokol kesehatan *The New Normal*. Pedoman protokol tersebut juga mengatur penanganan bagasi pada masa pandemi COVID-19. Peraturan tersebut berlaku bagi petugas *ground handling* yang menangani bagasi. Maskapai Garuda Indonesia sebagai maskapai terbesar di Indonesia memiliki perusahaan sendiri yang mengelola tata operasi daratnya, perusahaan tersebut adalah PT. Garuda Indonesia. Dalam mengelola bagasi PT. Garuda Indonesia memiliki divisi yang bernama *Lost and Found*. Penyimpangan-penyimpangan atas bagasi penumpang bisa saja terjadi di bandara tujuan, atau dalam dunia penerbangan dikenal dengan istilah *Baggage Irregularities*. Pada umumnya kasus-kasus yang terjadi adalah bagasi rusak (*damaged baggage*), bagasi hilang (*missing baggage*), penemuan bagasi (*found baggage*), salah ambil bagasi (*wrong taken*), bagasi tak bertuan, dan kekurangan isi bagasi (*pilfered baggage*). Berdasarkan hasil observasi pra penelitian dan pengakuan dari *staff unit Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, kasus yang sering terjadi adalah kasus kerusakan bagasi. Kasus kerusakan bagasi merupakan kasus yang perlu penanganan khusus karena petugas terkait perlu menilai apakah kerusakan yang terjadi perlu diganti atau hanya diperbaiki. Kriteria pergantian atau perbaikan ditentukan dari tingkat kerusakan yang akan dinilai oleh petugas terkait.

Tanggung jawab maskapai penerbangan dalam bagasi yang rusak sudah jelas di atur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 144 dan dalam pasal 168 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan ayat 1 yaitu Jumlah ganti kerugian untuk setiap barang bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksud pasal 144 dan pasal 145 ditetapkan dengan Peraturan Menteri. Pasal 5 ayat 1 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara menetapkan bahwa besarnya ganti-rugi bagasi tercatat adalah setinggi-tingginya Rp 200.000,00 tiap kilogram dan maksimal Rp 400.000,00 per bagasi. Pada penelitian ini peneliti ingin memfokuskan untuk membahas penyimpangan bagasi yaitu pada bagasi rusak. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penanganan Bagasi Rusak Pada Saat Pandemi COVID-19 di maskapai Garuda Indonesia Pada PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak".

## Landasan Teori

Untuk mendukung penulisan laporan ini maka diperlukan kerangka teori yang merujuk dengan permasalahan dan ruang lingkup sebagai landasan pembuatan laporan ini.

1. Penanganan Komplain. Daryanto dan Setyabudi (2014) menyatakan bahwa komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk. Belt & Luddington (2016) meyakini bahwa keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.
2. Pandemi COVID-19. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI (2022) arti kata pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografi yang luas. Dapat disimpulkan bahwa pandemi COVID-19 adalah peningkatan penularan penyakit dan sebaran virus COVID-19 yang terjadi secara tiba-tiba tanpa terduga yang menyebar di wilayah yang luas seperti benua atau negara.
3. *Ground Handling*. Menurut Atmadjati (2015) *Ground handling* berasal dari kata "*ground*" dan "*handling*". *Ground* artinya darat atau di darat, dalam hal ini di bandara (*airport*). *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan/tangani atau penanganan/pelayanan. Objek yang ditangani oleh *ground staff* meliputi, yaitu penumpang, barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), barang-barang dari pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*.
4. Bagasi. Suharto dan Eko (2009) menyatakan bahwa bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi milik penumpang yang diizinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan penumpang selama melakukan perjalanan.
5. *Unit Lost and Found*. Susilowati dan Saputra (2021) menyatakan bahwa *Lost and Found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami *irregularities*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang didapat langsung dari narasumber serta hasil observasi di lapangan, dan data sekunder yang diperoleh dari arsip dan berkas-berkas laporan penanganan bagasi rusak di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Teknik wawancara menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur kepada narasumber. Observasi dan dokumentasi berfokus pada kegiatan dan tugas dari unit yang akan dijadikan objek penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis data yang bertahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian kebasahan yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Deskripsi Lokasi Penelitian

Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (IATA : PNK, ICAO : WIOO) dibangun pada tahun 1940-an, yang pada awalnya bernama Bandar Udara Sungai Durian. Namun pada tahun

1980-an berubah nama menjadi Bandar Udara internasional Supadio yang dikenal hingga saat ini. Bandar udara ini terletak di kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat, Indonesia. Jarak dari ibukota Pontianak sekitar 17 km sebelah selatan. Luasnya mencapai 528 ha. Bandar Udara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Rute internasional pertama kali pada tahun 1989, dari Bandar Udara Internasional Supadio ke Bandar Udara Internasional Kuching, Malaysia.

### **Penanganan Bagasi Rusak pada Maskapai Garuda Indonesia di Masa Pandemi COVID-19**

Dalam menangani laporan terkait penyimpangan bagasi, petugas *unit Lost and Found* tentu memiliki tata cara kerja sesuai standar yang berlaku. Selama masa pandemi COVID-19 para petugas diharuskan mematuhi protokol kesehatan. Dari segi pakaian para petugas diharuskan memakai masker, memakai sarung tangan dan membawa selalu *hand sanitizer*, lalu para petugas *Lost and Found* juga selalu menjaga jarak dan selalu memberikan himbauan kepada penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan. Selama masa pandemi COVID-19 para penumpang juga diwajibkan memenuhi berbagai persyaratan kelengkapan untuk terbang. Penumpang diwajibkan membawa bukti test negatif COVID-19 yang harus diperlihatkan kepada petugas kesehatan sebelum keluar dari bandara.

Proses dan prosedur petugas *unit Lost and Found* dalam menghadapi masalah dapat diurutkan sebagai berikut. Pertama yang harus dilakukan ketika berhadapan dengan penumpang yang terjadi penyimpangan terhadap bagasinya adalah memberikan salam (*greeting passenger*) dan tetap bersikap ramah & tenang. Lalu menanyakan apa yang terjadi pada bagasinya apakah adanya kerusakan atau kehilangan. Untuk kebutuhan identifikasi petugas akan meminta label bagasi, ticket, KTP dan/atau *Passport* jika ada. Kemudian petugas membuatkan PIR (*Property Irregularity Report*). Setelah laporan PIR sudah diisi dan ditanda tangani oleh petugas serta tembusan PIR tersebut akan diberikan kepada penumpang sebagai tanda bukti atas klaim apabila ingin meminta kompensasi. Jika keluhan yang diajukan adalah keluhan bagasi rusak maka petugas perlu menginvestigasi. Jika kerusakan akibat kesalahan penanganan dari maskapai maka kewajiban maskapai mengganti kerusakannya tapi jika kerusakan sudah terlampaui parah maskapai harus mengganti koper/tas penumpang dengan merk yang sama.

Jika diurutkan maka prosedur terhadap penanganan bagasi rusak adalah sebagai berikut:

1. Penanganan Kasus Kerusakan Bagasi (*DPR*); Mengecek kondisi bagasi rusak penumpang.; Berkoordinasi dengan *security* dan *loading master* untuk mengetahui penyebab kerusakan; Memeriksa dokumen penumpang label dan tiket dan *passport* untuk melengkapi PIR sebagai laporan kerusakan; Membuat PIR / DPR memasukan data-data penumpang dan jenis kerusakan serta alamat penumpang; Memberi informasi kepada penumpang bahwa bagasi tersebut akan diambil dan diperbaiki oleh mitra kerja maskapai; Memberi info kepada mitra kerja maskapai untuk segera mengambil bagasi dan memperbaikinya; Menanyakan kepada mitra kerja maskapai perihal perbaikan bagasi apakah sudah selesai/belum; Mengkonfirmasi ke *Airline* untuk mendapatkan otorisasi pembuatan laporan kerusakan jika bagasi yang rusak menggunakan *label limited release*; *Closing* ke dalam *system* untuk case yang penumpang telah diberikan kompensasi sesuai dengan instruksi *Airline*.
2. Penanganan Kasus Pendodosan (*Filfered/DPR*); Menerima laporan pendodosan bagasi dari penumpang lalu menimbang untuk mengetahui berat bagasi yang dilaporkan oleh penumpang; Memeriksa kondisi bagasi yang dilaporkan penumpang; Berkoordinasi dengan *airline* untuk mendapatkan otorisasi pembuatan jenis laporan (*courtesy report* atau *DPR report*); Berkoordinasi dengan maskapai tentang keputusan penyelesaian dan menginformasikannya ke penumpang; Mencatat kedalam buku DPR (*pilferred*) sebagai pengarsipan.

## Pembahasan

### Kendala Dalam Menangani Bagasi Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia Pada Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil wawancara dari para petugas *Unit Lost and Found* dan hasil pengamatan/observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penanganan bagasi rusak ada beberapa kendala yang menjadi penghambat yang dihadapi oleh *Unit Lost and Found*. Kendala - kendala tersebut, yaitu:

1. Tidak Adanya Kesepakatan Ganti Rugi. Dalam memberikan ganti rugi kepada bagasi yang memiliki tingkat kerusakan parah salah satu kompensasi yang diberikan pihak maskapai adalah mengganti bagasi penumpang yang rusak parah tersebut dengan bagasi baru yang serupa, serupa dalam artian bentuk, ciri-ciri, dan merk yang sama. Ada kalanya penumpang merasa tidak puas dengan kompensasi yang diberikan oleh pihak maskapai. Untuk mengantisipasinya para petugas *Unit Lost and Found* akan melakukan negosiasi dengan penumpang agar tercipta kesepakatan sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.
2. Kekurangan Jumlah Petugas. Penyebaran pandemi COVID-19 telah menyebabkan aktivitas ekonomi dan sosial menjadi terganggu yang pada akhirnya ditransmisikan kepada gangguan terhadap perekonomian secara keseluruhan termasuk gangguan di pasar tenaga kerja. Gangguan terhadap aktivitas ekonomi tersebut berdampak pada pengurangan jumlah pekerja maupun Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) secara besar-besaran terutama pada sektor-sektor yang paling terdampak pandemi, tidak terkecuali sektor industri penerbangan.
3. Kesalahan Sistem Komputer. Kesalahan sistem merupakan kesalahan yang ketika terjadi susah untuk di hadapi karena diluar jangkauan petugas. Kesalahan sistem komputer ini merupakan kendala yang sangat jarang terjadi, jikapun terjadi kesalahan sistem komputer ini bukanlah hal yang mengkhawatirkan karena para petugas sudah dapat mengantisipasinya. Untuk mengantisipasinya ada beberapa cara, yaitu melakukan proses *restart* atau menyalakan ulang perangkat komputer. *Restart* berfungsi untuk menutup semua program yang sedang berjalan dan menon-aktifkan komputer sementara kemudian secara otomatis komputer akan hidup kembali. Cara selanjutnya adalah petugas biasanya mencoba ke perangkat komputer di kantor *unit* yang lain sembari menunggu beberapa menit sampai sistem membaik dengan sendirinya.
4. Petugas Yang Kurang Memahami World Tracer. Data-data terkait laporan penyimpangan bagasi akan di masukan kedalam *World Tracer System*. Di *World Tracer System* semua data-data di tulis/ketik dengan kode-kode tertentu. Beberapa petugas ada yang masih belum hafal dengan kode-kode tersebut sehingga banyak waktu yang dihabiskan dalam memasukan data-data dari penumpang. Jikalau petugas hafal dengan kode-kode tersebut tentu waktu yang dipakai akan lebih singkat. Tapi untuk masalah ini sudah diberikan pelajaran kepada petugas agar kedepannya dapat memahami kode-kode dalam menjalankan sistem. Dan sejauh ini seiring berjalannya waktu dan bertambahnya pengalaman, petugas sudah lebih berkembang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukann dengan teknik wawancara dan observasi yang dilaksanakan di *Unit Lost and Found* pada PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dapat disimpulkan sebagai berikut: *Unit Lost and Found* pada PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah berjalan dengan baik dan sudah bertugas sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku. Dalam

menghadapi laporan penyimpangan bagasi pada saat sebelum dan sesudah adanya pandemi COVID-19 didapatkan beberapa perbedaan. Pada masa pandemi COVID-19 petugas *Unit Lost and Found* harus menerapkan protokol kesehatan. Beberapa kendala yang dihadapi petugas *Unit Lost and Found* pada PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam menangani pelayanan terhadap bagasi rusak adalah tidak adanya kesepakatan ganti rugi antara pihak maskapai dan pihak penumpang, keterlambatan pengantaran bagasi, kekurangan petugas, kesalahan sistem komputer dan petugas yang kurang memahami *Word Tracer System*. Adapun beberapa kendala tersebut dapat diantisipasi sehingga pelayanan yang diberikan tetap maksimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ariessanti, H. D., Yusup, M., & Sanni, I. (2019). Model Sistem *Lost and Found* Pada Pencarian Bagasi di Maskapai Penerbangan. *Journal of Innovation and Future Technology (IFTECH)*, 1(1), 69-79.
- Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (n.d). Pandemi (Def. 1). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://kbbi.web.id/pandemi>. 1 Februari 2022 (04.00 WIB).
- Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (n.d). Rusak (Def. 1). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://kbbi.web.id/rusak>. 1 Februari 2022 (04.10 WIB).
- Bell and Luddington, (2016). Customer Complaints, *Journal of service research*.
- Dharasta, Y. S. M. A., & Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling*, 3(1), 25-35.
- Fardani, R. A. (2015). *Perlindungan Hukum Atas Kerugian Konsumen Pengguna Bagasi Pesawat Udara* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Ismanto Setyabudi, D. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juliana, A., Turisno, B. E., & Suharto, R. (2016). Tanggung Jawab Maskapai Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus PT. Lion Mentari Airlines). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1-11. Penerbangan terhadap Kerugian Konsumen Selaku Penumpang Atas Kehilangan dan
- Kontan.co.id. (2021). Covid-19 menekan jumlah penumpang penerbangan domestik pada Desember 2020. <https://nasional.kontan.co.id/news/covid-19-menekan-jumlah-penumpang-penerbangan-domestik-pada-desember-2020>. 17 Februari 2022 (22.45 WIB).
- Nurhayati, Y., & Nur, Y. A. (2017). Peran Jasa Ground Handling Terhadap Pelayanan Perusahaan Air Freight di Bali dalam Menghadapi Kompetisi Global. *Warta Ardhia*, 42(1), 43-56.
- Purba, F. L. P., Devi, T. K., & WINDHA, W. (2013). Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara oleh Maskapai Penerbangan (Study Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan). *Transparency Journal of Economic Law*, 1(1), 14688.
- Rianti, N. (2015). *Prosedur Lost and Found Pada Perusahaan Penerbangan Malaysia Airlines Di Kuala Namu International Airport*.
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2020). Inilah PP Pembatasan Sosial Berskala Besar untuk Percepatan Penanganan Covid-19. <https://setkab.go.id/inilah-pp-pembatasan-sosial-berskala-besar-untuk-percepatan-penanganan-covid-19/>. 17 Februari 2022 (22.00 WIB).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet. Ke-12. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta Bandung
- Suharto, A. M., & Eko, P. D. W. (2009). *Ground Handling* (Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan). PT. Raja Grafindo Persada.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan *Unit Lost and Found* Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *JURNAL MITRA MANAJEMEN*, 12(1), 39-44.
- Tjiptono, F. (2017). Strategi Pemasaran, edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 (UU No 1/2009) tentang Penerbangan.