

OPTIMALISASI PENGGUNAAN *GROUND SUPPORT EQUIPMENT* (GSE) DI *EXISTING AREA* TERHADAP TINGKAT KELANCARAN OPERASIONAL DI SISI UDARA BANDAR UDARA INTERNASIONAL

I GUSTI NGURAH RAI BALI

Mubarak¹ Kusno² Lady Silk Moonlight³

^{1,2,3}Jurusan Manajemen Transportasi Udara, Fakultas Manajemen Penerbangan, Poltekbang Surabaya
Jl. Jemur Andayani I No.73, Surabaya, Jawa Timur 61234
Email: mubarakmubaroqah15@gmail.com

Abstrak

Pengawasan ketertiban pengoperasian peralatan dan kendaraan di airside Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang dilakukan oleh personil AMC sangatlah penting. Karena semakin bertambahnya jumlah penerbangan disertai dengan peralatan penunjang pelayanan darat pesawat udara (GSE) juga yang beroperasi melayani pesawat udara maka berpengaruh terhadap bertambahnya pergerakan di airside. Maka semakin besar potensi pelanggaran ketertiban di airside maka sudah sewajarnya Personil Apron Movement Control (AMC) meningkatkan fungsi pengawasan guna mencegah terjadinya pelanggaran yang dapat mengancam keselamatan penerbangan di sisi udara. Masih banyaknya terjadi pelanggaran yang terjadi di airside khususnya pada existing area disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu tingkat kedisiplinan yang masih kurang dari operator sendiri akan peraturan dan tata tertib yang berlaku sesuai Manual Of Standard CASR – 139 Volume I Aerodrome dan SKEP/100/XI/1985 serta pengawasan Personil AMC belum maksimal merupakan beberapa penyebab terjadinya pelanggaran di airside. Dengan demikian Personil AMC diharapkan lebih meningkatkan fungsi pengawasan sehingga tingkat pelanggaran dapat diminimalisir agar menjamin keselamatan dan keamanan pergerakan di sisi udara

Kata kunci: Kinerja pengawasan, Personil AMC, GSE

Abstract

Order control of equipment and vehicles operation on airside I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali which is performed by AMC personnel is very important because the increasing number of flights accompanied by supporting equipment of aircraft ground service (GSE) also the one which serves the aircraft then it affects the increase in mobility on the airside. Then, it increase the potential for violation of order on airside. It is rightly for Apron Movement Control (AMC) personnel improve supervisory function in order to prevent violations that can endanger flight safety on the airside. There are still many violations that happened on the airside particularly on existing area caused by some factors, that is level of discipline which is still lacking from the operator themselves of the prevailing rules and regulations corresponding to Manual of Standard CASR – 139 Volume I Aerodrome and SKEP/100/XI/1985 along AMC personnel supervision that has not been maximized are several causes of violations that is happened on airside. Therefore, AMC personnel are expected to improve supervisory function so that violation rate can be minimized in order to ensure safety and security of mobility on airside.

Keywords: Supervision on AMC unit, Airside orderliness, GSE placement

PENDAHULUAN

Bandar udara memegang peranan penting bagi suatu negara maupun daerah. Bandar

udara merupakan gerbang atau pintu masuk dari suatu daerah atau sebagai fasilitator yang menghubungkan antara daerah satu dengan daerah lainnya. Peran Bandar udara menurut

Direktorat Jendral Perhubungan Udara diantaranya: sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara sesuai hierarki Bandar udara, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan/atau pariwisata, pembuka isolasi daerah, serta prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara (Menteri Perhubungan, 2019).

Sejalan dengan berkembangnya bandar udara di Indonesia melalui *Asean Open Skies* serta perubahan konsep *Airport City* menjadi *City Airport*, setiap bandar udara mengalami banyak kemajuan, dengan banyaknya bermunculan perusahaan- perusahaan penerbangan baik di domestik maupun internasional (PT. Angkasa Pura 1, 2016). Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam hal ini semakin meningkatkan pelayanannya kepada pengguna jasa bandar udara dan kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki dengan berdasarkan pada koridor 3S + 1C, yaitu *Safety, Security, Service, and Compliance*. Demi terselenggaranya kelancaran kegiatan operasional penerbangan yang lebih baik di wilayah sisi udara dan sisi darat, maka peran aktif semua personel terhadap ketertiban, kelancaran dan kenyamanan tanpa mengabaikan tuntutan keselamatan (*safety*), kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*punctually*) dan kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) sangat penting dalam menunjang kegiatan operasional (PT Angkasa Pura 1, 2019).

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/75/III/2001 *Ground Support Equipment* (GSE) merupakan salah satu unit yang berperan penting dalam menunjang kegiatan operasional di bandar udara sekaligus dalam kegiatan angkutan udara, khususnya pada pelayanan angkutan udara berjadwal baik itu penerbangan dalam negeri

(*domestic*) maupun Internasional. Dimana aktivitas atau tugas pokoknya adalah melayani pesawat udara pada saat akan persiapan keberangkatan (*departure*), bongkar muat bagasi, proses pemberian penanganan pesawat udara saat berhenti di parking stand maupun pada saat pesawat akan datang (*arrival*). Sehingga sangat berhubungan erat sekali dengan kelancaran operasional, keamanan, serta keselamatan pesawat udara (Dirjen Hubud, 2001).

Pada unit kerja *Ground Support Equipment* (GSE) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali sering terjadi keterlambatan baik itu pada saat penanganan bongkar muat bagasi maupun ketika pesawat akan datang dan berangkat. Hal ini disebabkan karena ketidak-siapan dari pihak divisi operator GSE dalam memberikan pelayanan kepada pesawat udara, keterlambatan pelayanan yang diberikan dipengaruhi oleh banyaknya kendaraan dan peralatan yang beroperasi di sisi udara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang masih belum tertib dalam hal menempatkan peralatan dan kendaraan GSE yang sedang tidak digunakan, sehingga menyebabkan terjadinya kepadatan kendaraan dan mengganggu kelancaran lalu lintas pada saat kegiatan operasional di sisi udara khususnya dibagian *Service Road* dan *Apron* (PT. Angkasa Pura 1, 2019).

A. Rumusan Masalah

1. Apa penggunaan *Ground Support Equipment* (GSE) di *Existing Area* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah berjalan dengan optimal?
2. Apa penyebab *Ground Support Equipment* (GSE) tidak ditempatkan kembali pada tempatnya?
3. Apa penyebab tidak optimalnya pelaksanaan pengawasan ketertiban penggunaan *Ground Support*

Equipment (GSE) di *Airside* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Bali?

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penggunaan peralatan penunjang *Ground Support Equipment* (GSE) di Existing Area sudah berjalan optimal sesuai prosedur yang telah ditentukan.
2. Menganalisa penyebab *Ground Support Equipment* (GSE) tidak ditempatkan kembali pada tempat yang sudah ditentukan
3. Mengetahui penyebab tidak optimalnya pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh petugas *Apron Movement Control* (AMC) di *Apron* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

METODE

A. Metode Pengumpulan Data :

1. Observasi (pengamatan langsung) Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan (Bungin, 2007).
2. Studi Kepustakaan “Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan” Nazir (1988: 111).
3. Kuesioner “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2007).

B. Objek Penelitian :

1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah petugas di sisi udara yang berjumlah 40 orang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali..

2. Sampel

Dalam penelitian ini akan dilakukan penyebaran kuisioner terhadap personil *Apron Movement Control* (AMC) dan *Ground Support Equipment* (GSE) yang berjumlah 40 orang di sisi udara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

C. Metode Analisa Data :

Metode yang digunakan dalam menganalisis penulisan Penelitian ini yaitu kuantitatif. Setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan terkumpul, maka proses selanjutnya adalah menganalisis data dengan teknik skala likert. Berikut ini sistem penilaian dalam skala Likert.

Tabel 1 Sistem Penilaian dalam Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Pada dasarnya bagian ini menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan. Materi pokok bagian ini adalah: (1) rancangan penelitian; (2) populasi dan sampel (sasaran penelitian); (3) teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen; (4) dan teknik analisis data. Untuk penelitian yang menggunakan alat dan bahan, perlu dituliskan spesifikasi alat dan bahannya. Spesifikasi alat menggambarkan kecanggihan alat yang digunakan sedangkan spesifikasi bahan

menggambarkan macam bahan yang digunakan.

Untuk penelitian kualitatif seperti penelitian tindakan kelas, etnografi, fenomenologi, studi kasus, dan lain-lain, perlu ditambahkan kehadiran peneliti, subyek penelitian, informan yang ikut membantu beserta cara-cara menggali data-data penelitian, lokasi dan lama penelitian serta uraian mengenai pengecekan keabsahan hasil penelitian.

Sebaiknya dihindari pengorganisasian penulisan ke dalam “anak sub-judul” pada bagian ini. Namun, jika tidak bisa dihindari, cara penulisannya dapat dilihat pada bagian “Hasil dan Pembahasan”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penggunaan Peralatan GSE Existing kurang optimal

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan dalam pelayanan pesawat di darat didukung berbagai macam peralatan darat yang disebut sebagai *Ground Support Equipment* (GSE). Peralatan GSE itu sendiri memiliki tempat parkir khusus di suatu existing area yang disebut *equipment storage*. Namun kurang digunakan secara optimal oleh divisi operator *Ground Support Equipment* (GSE), karena itu sering terdapat peralatan gse yang ditempatkan tidak teratur oleh operator gse di area *Apron* dan *Service Road* sehingga penggunaan gse di existing area berjalan kurang optimal sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/100/XI/1985, tanggal 12 November 1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar udara, dalam Pasal 33 dinyatakan bahwa “Semua kendaraan dan peralatan lain yang digunakan untuk pelayanan pesawat udara, harus segera dipindahkan atau disingkirkan atau disimpan di tempat atau

ruang yang telah disediakan sesudah pesawat udara yang dilayani berangkat” dan Pasal 52 ayat 3 dinyatakan bahwa “Peralatan yang sedang tidak digunakan agar diatur secara tertib di tempat yang telah disediakan”.



Gambar 1 Layout Parking Stand

B. Penempatan Peralatan GSE kurang tertib.

Penempatan peralatan GSE yang tidak teratur di area *Service Road* dan *Apron* dapat mengganggu kelancaran lalu lintas pergerakan kendaraan/peralatan yang akan digunakan untuk kegiatan selanjutnya. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan yang menyebabkan operator *Ground Support Equipment* (GSE) sering tidak menempatkan peralatan/kendaraan gse pada tempat yang sudah ditentukan, karena kurangnya kedisiplinan, tanggung jawab dan pengetahuan tata tertib dari operator gse sendiri terhadap prosedur keselamatan di sisi udara dan penggunaan existing area dalam hal ini *equipment storage* sebagai tempat yang telah disediakan untuk penyimpanan gse serta kurang optimalnya pengawasan dari personel AMC, sehingga masih ditemukan petugas yang melanggar ketertiban di sisi udara.



Gambar 2 Container yang ditempatkan di area service road



Gambar 3 Baggage cart yang tidak dikembalikan pada existing area

Kegiatan-kegiatan di atas merupakan pelanggaran sisi udara yang dapat mengganggu kelancaran pergerakan kendaraan/peralatan. Selain itu, penempatan peralatan yang tidak tertib juga menghalangi tempat marshalling dalam proses pemanduan parkir pesawat. Penempatan kendaraan/ peralatan GSE yang tidak tertib akan berpengaruh terhadap keselamatan penerbangan. Ketertiban di sisi udara akan terganggu sehingga kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa bandar udara juga ikut terganggu.

C. Pengawasan Personil Apron Movement Control Kurang Optimal

Termuat pada *Manual Of Standard (MOS)* Personil AMC, dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, dan SOP AMC. dapat diartikan tugas pokok dan fungsinya yaitu pengawasan dan penertiban

kendaraan/peralatan GSE di sisi udara. Berdasarkan SOP AMC Pengawasan dan penertiban dilakukan secara simultan setiap 1 jam sekali untuk menciptakan ketertiban di sisi udara dan mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

Diagram 1 Jumlah Pergerakan Pesawat



(Sumber : PT. Angkasa Pura 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai - Bali)

Diagram 2 Jumlah penumpang



(Sumber : PT. Angkasa Pura 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai - Bali)

Tabel 1 Rekapitulasi Sarana dan Prasarana Unit GSE

No	Nama Perusahaan	Jumlah Peralatan	Kondisi
1	PT. Gapura	557 buah	Baik
2	PT. Enggang Akasa Sarana	114 buah	Baik
3	PT. Jasa Angkasa Semesta	542 buah	Baik
4	PT. Prathita Titian Nusantara	49 buah	Baik
5	PT. Execujet Indonesia	7 buah	Baik
6	PT. AFM Aviassi	5 buah	Baik
7	PT. Sari Rahayu	10 buah	Baik
8	PT. Aerofood Indonesia	30 buah	Baik
	Jumlah	1.314	Baik

(Sumber : Unit AMC Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat penurunan dan peningkatan jumlah pergerakan pesawat diiringi dengan

peningkatan jumlah pergerakan penumpang maka dapat diperoleh data jumlah penumpang per-jam berdasarkan data yang diperoleh di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yaitu sebanyak 3.485 penumpang serta dari rekapitulasi peralatan/kendaraan GSE dapat disimpulkan bahwa pergerakan pesawat yang banyak tentunya berpengaruh juga terhadap lalu lintas pergerakan peralatan/kendaraan GSE di sisi udara khususnya di apron saat melayani pesawat udara, sehingga jika tingkat kedisiplinan operator GSE kurang maka penggunaan GSE juga akan berjalan kurang optimal dan dapat mengganggu keselamatan dan kelancaran operasional di daerah pergerakan

Dalam kegiatan pelayanan pesawat di darat, salah satu hal yang menjadi perhatian utama ketika beberapa pesawat yang secara tidak langsung datang bersamaan dan dilayani dalam satu jam, baik pesawat yang akan berangkat maupun yang baru saja tiba. Pergerakan pesawat yang bersamaan ini sudah pasti membutuhkan peralatan yang lebih banyak. Dengan standar waktu yang digunakan untuk proses pelayanan (ground time) pesawat di darat mulai dari block on sampai block off hanya 60 menit, sehingga masih sering terjadi pelanggaran yang melibatkan pengemudi kendaraan/peralatan GSE yang melebihi kecepatan dengan alasan mengejar waktu ground time adapula yang terlambat tidak sesuai SOP. Selain itu, kesadaran pengemudi tentang peraturan berkendara di sisi udara masih kurang.

Adapun beberapa contoh rekapan jenis pelanggaran yang terjadi berdasarkan data pelanggaran dari personel AMC Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Beberapa rekapan pelanggaran yang terjadi

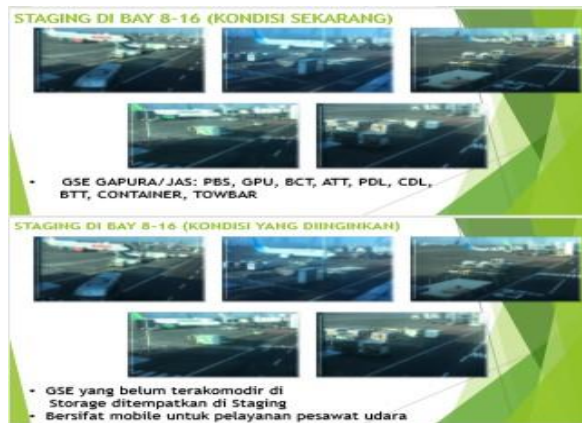
No	Perusahaan	Regulasi/ Dasar Hukum	Pelanggaran	Keterangan
1	PT. Garuda Angkasa	SK/EP/140/VI/1999 tentang Tata Tertib Berhala Lintas di Daerah Pergerakan	Operator GSE mengemudikan kendaraan BTT melebihi kecepatan maksimal hingga 70 km/jam di area service road karena terlambat 5 menit berangkat ke parking stand 30 setelah pesawat sudah landing	Maksimal kecepatan 25 km/jam di area service road
2	PT. JAS		Alat-alat GSE dari Garuda Angkasa tidak dipindahkan selesai pengoperasian akibatnya Operator JAS Kesulitan menempatkan Peralatan GSE yang akan melayani pesawat udara	Peralatan dan kendaraan yang selesai dioperasikan ditempatkan kembali di existing area (equipment storage)
3	PT. EAS	SOP AMC No. Dokumentasi IK/DPS-OB/BU-07-02	Operator GSE EAS datang ketika pesawat sudah selesai di handle marshaler dan akan dipasang wheel-chock.	15 menit sebelum pesawat landing pihak GSE sudah standby di area penanganan

Sumber : Unit AMC Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Adanya kasus-kasus pelanggaran tata tertib di sisi udara yang di uraikan diatas, terbukti bahwa tingkat intensitas pengawasan personel *Apron Movement Control* (AMC) sangat mempengaruhi dalam ketertiban operator *Ground Support Equipment* (GSE), tingkat kedisiplinan operator *Ground Support Equipment* (GSE) saat ini sangat rendah karena masih banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran, bahkan diantaranya ada yang tidak terpantau dan tidak sempat ditindaklanjuti oleh petugas *Apron Movement Control* (AMC).

Di ataranya yang sering terjadi adalah pelanggaran terhadap penggunaan peralatan gse yang tidak ditempatkan di equipment storage disebabkan kelemahan unit AMC dalam pengawasan, karena apron yang diawasi cukup luas serta obyek pengawasan tidak seluruhnya dapat terawasi dengan baik, serta kamera pengawasan CCTV yang

mengarah ke existing area hanya sedikit, serta kurang dilakukannya pengecekan secara simultan 1 jam sekali sesuai dengan SOP AMC.



Gambar 4 Salah Satu Existing Area untuk penempatan GSE

Berikut ini adalah data mengenai nilai Variabel X (penggunaan gse di existing area) dan Variabel Y (tingkat kelancaran operasional di sisi udara) yang diperoleh dari perhitungan menggunakan skala likert.

Tabel 3 Perhitungan menggunakan Skala Likert

Variabel X	173	156	152	156	139	98
Variabel Y	148	158	144	140	136	120

Selanjutnya harus dicari terlebih dahulu korelasi ranknya dengan dibuat tabel sebagai berikut.

Tabel 4 Korelasi Rank

X	Y	Rangking X	Rangking Y	D	d ²
173	148	1	2	-1	1
156	158	2	1	+1	1
152	144	3	3	0	0
156	140	2	4	-2	4
139	136	4	5	-1	1
98	120	5	6	-1	1
Jumlah					8

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$$

$$= 1 - \frac{6.8}{6(6^2-1)}$$

$$= 1 - \frac{6.8}{6(35)}$$

$$= 1 - \frac{48}{210}$$

$$= 1 - 0,2$$

$$= 0,8 \text{ (korelasi yang cukup berarti)}$$

Dari perhitungan diatas diperoleh hasil skor Koefisien Korelasi 0,8 yang artinya, ada korelasi yang tinggi dan kuat antara variabel X dan variabel Y. Banyak responden yang setuju bahwa masih banyak terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi atau operator kendaraan Ground Support Equipment. Karena hasil korelasi yang diperoleh tidak menghasilkan skor minus maka artinya hubungan tersebut positif, yaitu apabila variabel X meningkat atau penggunaan gse di existing area semakin ditingkatkan ketertibannya, maka variabel Y (tingkat kelancaran operasional di sisi udara) juga akan meningkat.

PENUTUP

Simpulan

1. Kurang optimalnya penggunaan Existing Area sebagai tempat penyimpanan Ground Support Equipment sehingga peralatan/kendaraan Ground Support Equipment di parker sembarangan seperti di area Service road dan Apron, hal ini membahayakan karena menghalangi pergerakan kendaraan Ground Support Equipment lain, selain itu juga menjadi penghambat bila di area tersebut terjadi incident / accident yang membutuhkan langkah emergency.
2. Kurangnya kedisiplinan, tanggung jawab dan pengetahuan dari operator peralatan/kendaraan mengenai tata tertib sisi udara, prosedur keselamatan serta penggunaan Existing Area atau Equipment Storage sebagai tempat penyimpanan sehingga

peralatan/kendaraan *Ground Support Equipment* ditempatkan sembarang dan hal ini dapat mengganggu kelancaran operasional di sisi udara.

3. Pengawasan tata tertib pergerakan di sisi udara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali oleh Personel *Apron Movement Control* kurang optimal mengakibatkan sering terjadinya pelanggaran peraturan dan tata tertib di sisi udara oleh operator peralatan/kendaraan *Ground Support Equipment* karena beberapa prosedur masih kurang diterapkan secara langsung di lapangan.
4. Penggunaan *Ground Support Equipment* (GSE) di *Existing Area* memiliki korelasi yang kuat terhadap tingkat kelancaran di sisi udara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Saran

1. Meningkatkan pengawasan dan tata tertib lalu lintas pergerakan di sisi udara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dengan cara meningkatkan fungsi pengawasan sesuai dengan prosedur yang berlaku agar kelancaran operasional dan keamanan penerbangan dapat tercapai dengan baik sehingga pelanggaran oleh operator GSE di sisi udara dapat dicegah.
2. Penerapan sanksi sesuai jenis pelanggaran kepada para pelaku pelanggaran aturan tata tertib berkendaraan di sisi udara harus lebih keras dan tegas dengan menindak lanjuti setiap jenis pelanggaran baik pelanggaran ringan, sedang maupun berat agar para pelaku menjadi jera dan tidak melakukan pelanggaran lagi.
3. Perlu diadakan *Ramp Safety Campaign* secara rutin setiap 6 bulan sekali serta pembinaan terhadap operator GSE, agar menciptakan kesadaran bagi semua personil maupun operator GSE tentang kerugian dari pelanggaran tata tertib di sisi udara, serta menciptakan kesadaran bahwa bandar udara, perusahaan penerbangan serta personil yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dapat mengganggu kelancaran operasional sisi udara dan mengancam keselamatan pesawat udara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Annex 14 tentang Aerodrome ICAO Document 9426-AN/924 Tahun 1984
- [2] Anorogo. (1993). *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [4] Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [5] Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi. Revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [6] Atmoko. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: UnPad.
- [7] Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- [8] Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- [9] Depdikbud. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- [10] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2008) SKEP 91/IV tahun 2008 tentang Peralatan Penunjang Pelayanan Darat atau GSE (Ground Support Equipment). Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [11] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (1999). *SKEP/140/VI/1999*

- tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan di Sisi Udara*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [12] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [13] Effendy. (2011). *Ilmu Komunikasi : Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [14] Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Dat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [15] Everett M Rogers, L. K. (1981). *Communication Network. Towards a New Paradigm for Research*.
- [16] GAT. (1998). *Safety and Regulation*. Edisi Revisi Jakarta.
- [17] Hasan, I. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferentif)*. Edisi kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [18] Kemendikbud. (2016). *Undang-undang Nomor 22 Tahun 2016. Tentang Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Permendikbud.
- [19] Maddy. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- [20] Moekijat. (2008). *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- [21] Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [22] Ratminto, W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [23] Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [24] Sailendra. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- [25] Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [26] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [27] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [28] Suwithi. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan pada Pusat Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.
- [29] Winardi. (1999). *Pengantar Manajemen Penjualan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.