

**PROSIDING**  
**SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021**

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

**PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT.  
KOKAPURA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE*  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI  
SEMARANG**

**Salsabella Indah Widatin Ningrum<sup>1</sup>, Abdul Mu'ti Sazali<sup>2</sup>, Yuyun Suprpto<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236

Email: salsabellaindah@gmail.com

**ABSTRAK**

*Ground handling agent* membantu perusahaan maskapai dalam segala urusan operasional pesawat pada saat fase *pre flight* dan *post flight*, hal tersebut pun mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas penumpang akan pelayanan yang diberikan maskapai melalui *ground handling* pada saat *arrival handling*.

Objek penelitian ini yaitu penumpang pesawat udara yang dinaungi oleh *Ground Handling* PT. Kokapura dengan mengambil 400 sampel penumpang. *Ground Handling* PT. Kokapura menangani pelayanan operasional pesawat udara tersebut meliputi Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, dan Nam Air. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian yang dilakukan memperoleh data berbentuk angka yang kemudian hasil yang diperoleh tersebut diolah menggunakan aplikasi statistik berupa *SPSS* dan *Minitab*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan instrumen penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan.

Hasil akhir yang dicapai dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja personel *ground handling* mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang selain itu kepuasan penumpang dipengaruhi juga oleh pelayanan yang diberikan pihak *ground handling* kepada penumpang. Penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kinerja personel *ground handling* PT. Kokapura mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang sebesar 45,4%. Sementara itu sisanya di pengaruhi faktor lain diluar penelitian.

**Kata kunci** : kinerja personel, kepuasan penumpang, *arrival baggage*, *ground handling*, pelayanan

**ABSTRACT**

*Ground handling agents assist airline companies in all aircraft operational matters during the pre-flight and post-flight phases, this affects the level of passenger satisfaction in using flight services. The purpose of this study is to determine how satisfied passengers are with the services provided by the airline through ground handling at the time of arrival.*

# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

*The object of this research is airplane passengers that are shaded by Ground Handling PT. Kokapura by taking 400 passenger samples. Land Handling PT. Kokapura handles aircraft operational services including Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, and Nam Air. The research method uses quantitative methods where the research carried out obtains data in the form of numbers which are then obtained and processed using statistical applications in the form of SPSS and Minitab. Data collection techniques used observation techniques, questionnaires, literature studies and research instruments. Methods of data collection using the method of observation, questionnaires, and literature study.*

*The final results achieved from this study indicate that the performance of ground handling personnel affects the level of passenger satisfaction in addition to passenger satisfaction which is also influenced by the services provided by ground handling to passengers. The research that has been done has obtained results that show that the performance of ground handling personnel at PT. Kokapura affects the level of passenger satisfaction by 45.4%. Meanwhile, influence other factors outside the study.*

**Keywords:** *personnel performance, passenger satisfaction, arrival baggage, ground handling, service*

### A. PENDAHULUAN

*Ground Handling* adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan kegiatan memuat barang sebelum pesawat melakukan penerbangan (*loading*) dan kegiatan membongkar barang setelah pesawat melakukan penerbangan (*unloading*) terhadap para penumpang, bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di airport, baik untuk departure maupun untuk *arrival* (Suprpto, 2015).

*Ground handling* mempunyai peran yang sangat penting dalam dunia penerbangan. *Ground handling* mengatur segala operasional yang dibutuhkan saat pesawat akan *take off* maupun *landing*. Perusahaan jasa *Ground Handling* PT. Kokapura menangani hampir seluruh maskapai

penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dari tujuh maskapai yang aktif beroperasi PT. Kokapura menangani lima maskapai penerbangan dalam pelayanan penumpang, bagasi, kargo dan pos diantaranya Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, dan Nam Air.

Selang waktu yang singkat pada jarak *take off* dan *landing* pesawat satu dengan yang lain terkadang membuat petugas *ground handling* tidak dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal seperti yang tertuang pada PM 178 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara seperti pada proses *claim baggage* dimana waktu penyerahan bagasi pertama < 20 menit sejak pesawat melakukan *block on* dan juga pada KP 53 Tahun 2018 tentang

Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 8900 – 3.325 (*Staff Instruction Part 8900 – 3.325*) tentang Evaluasi dan Pegesahan Manual Operasi Darat (*Evaluation and Acceptance of Ground Operation Manual*) dimana membahas mengenai prosedur *baggage handling*. Pelaksanaan Pelayanan yang dilakukan pihak *Ground Handling* menurut *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ada mempunyai pengaruh terhadap nilai tingkat kepuasan yang diberikan penumpang. Terutama pelayanan pada waktu sebelum pesawat lepas landas (*Pre-Flight*) dan waktu pesawat telah sampai di bandar udara tujuan (*Post-Flight*) terutama pada saat penanganan *post-flight* terhadap bagasi penumpang.

a. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kinerja personel *Ground Handling* PT. Kokapura dalam menangani bagasi penumpang pada saat kedatangan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
2. Bagaimana hubungan kecakapan kinerja personel *Ground Handling* PT. Kokapura dalam menangani bagasi penumpang pada saat kedatangan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar

Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

3. Bagaimana pengaruh ketersediaan alat pendukung yang dimiliki terhadap kinerja personel *Ground Handling* PT. Kokapura terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
- b. Tujuan Penelitian
1. Mengetahui pengaruh kinerja personel *Ground Handling* PT. Kokapura dalam menangani bagasi penumpang pada saat kedatangan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
  2. Mengetahui hubungan kecakapan kinerja personel *Ground Handling* PT. Kokapura dalam menangani bagasi penumpang pada saat kedatangan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
  3. Mengatahui pengaruh ketersediaan alat pendukung yang dimiliki terhadap kinerja personel *Ground Handling* PT. Kokapura terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

## B. METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian yang baik bermula dari inti atau rumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Langkah-langkah yang diambil, termasuk dalam menentukan

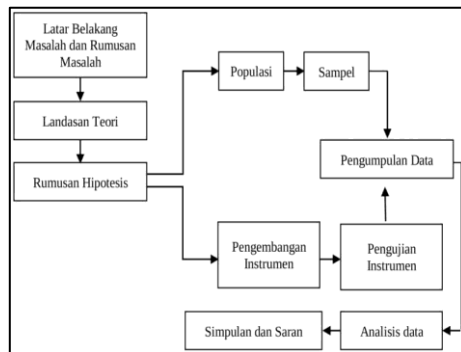
desain penelitian harus didasarkan atas permasalahan dan tujuan penelitian. Menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian yang dilakukan memperoleh data berbentuk angka yang

kemudian hasil yang diperoleh tersebut diolah menggunakan aplikasi statistik berupa *SPSS* dan *Minitab*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan instrumen penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan.

Menggunakan penelitian kuantitatif yang akan lebih tepat jika melakukan peninjauan atau observasi lapangan terlebih dahulu. Desain penelitian kuantitatif bersifat lentur dapat berkembang sesuai dengan keadaan lapangan, bersifat umum, berfungsi memberi petunjuk bagaimana penulis melangkah dan menggambarkan apa yang dilakukan di lapangan.

Dari penjelasan tersebut maka menyajikan pengaruh kinerja personel ground handling PT. Kokapura dalam menangani arrival baggage terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan membandingkan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi Internatioanl Air Transport Association (IATA) maupun peraturan penerbangan Indonesia sehingga terlihat bagaimana respon penumpang yang bersangkutan.

Ada beberapa tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian dengan pendekatan evaluasi, berikut ini tahapan tersebut:



Gambar : Desain Penelitian Sumber : Sugiyono (2017)

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang berada di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada area *apron*, *breakdown area*, hingga ke *baggage claim area* di *arrival hall* mengenai pelayanan *ground handling* yang dirasa belum maksimal dan menyebabkan ketidakpuasan bagi penumpang pesawat udara yang dinaungi oleh PT. Kokapura dalam

mensupport operasional maskapai tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan pada saat proses *unloading* bagasi dari pesawat ke gerobak hingga bagasi terakhir diserahkan kepada penumpang seharusnya membutuhkan waktu < 20 menit menurut PM 168 Tahun 2015. Namun yang terjadi di lapangan sedikit

berbeda dikarenakan masih seringnya proses *arrival baggage handling* tersebut berlangsung selama lebih dari 20 menit. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor, diantaranya :

1. Kurang tersedianya gerobak (*baggage cart*) dan kendaraan penariknya (*baggage towing traktor*) dimana pada saat Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang berada pada kondisi *peak hours* seperti banyaknya pesawat yang akan *take off* maupun *landing*. PT. Kokapura sendiri melayani lima maskapai penerbangan, sehingga saat dalam kondisi *peak hours* dan terutama saat kelima maskapai penerbangan tersebut memiliki *schedule* maka personel *ground handling* yang terbatas jumlahnya menjadi tidak dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal. Dikarenakan penggunaan *baggage cart* dan *baggage towing traktor* yang digunakan bergantian, terutama jika pesawat tersebut memuat banyak bagasi penumpang di *compartment*-nya maka *baggage towing traktor* harus kembali lagi kepesawat untuk mengambil gerobak selanjutnya atau saat tidak tersedia gerobak lagi petugas *ground handling* harus segera menurunkan bagasi ke *conveyor belt* agar gerobak dapat digunakan untuk mengangkut bagasi kembali.
2. Kurang tersedianya personel juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi penanganan *baggage handling* oleh PT. Kokapura di Bandar Udara

Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang membutuhkan durasi yang lama. Seperti pada saat proses menurunkan bagasi dari gerobak ke *conveyor belt*, dimana sering ditemukan satu petugas yang melakukan checklist guna memastikan bahwa bagasi tersebut memang tujuannya adalah Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dan bukan bagasi yang dibawa oleh penumpang yang sedang melakukan transit. Selain melakukan checklist bagasi petugas juga memindahkan bagasi tersebut ke *conveyor belt* seorang diri tanpa ada rekan yang membantu. Hal itu juga merupakan salah satu hal yang membuat penanganan *baggage handling* memerlukan waktu yang lama, apalagi jika pesawat udara yang *landing* mengangkut banyak bagasi, dan hanya ada satu petugas saja yang memeriksa sekaligus memindahkannya. Dan hal tersebut dapat mengakibatkan penumpukan penumpang yang ingin mengambil barang bagasinya.

Pada KP 53 Tahun 2018 menjelaskan bahwa pada saat penumpang mengambil barang bagasinya di *conveyor belt* yang terdapat di *arrival hall* seharusnya terdapat petugas *ground handling* yang memeriksa kecocokan bagasi yang diambil dan *baggage claim tag*. Namun di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang petugas *ground handling* tidak ditemukan melakukan hal tersebut, padahal salah satu prosedur tersebut sangat membantu untuk

menghindari resiko bagasi tertukar dan mengantisipasi orang lain mengambil bagasi yang bukan miliknya

## 2. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan metode pembagian kuesioner pada 80 responden yang dilaksanakan ketika melakukan observasi langsung di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, sample yang diambil oleh penulis adalah penumpang di terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Berikut adalah akumulasi dari daftar kuesioner yang diajukan kepada responden :

No	Pernyataan	Indikator					Total	Skor aktual	Present ase
		SS	S	N	TS	STS			
1.	Penanganan bagasi kedatangan oleh Ground Handling maskapai pada saat kedatangan berjalan lambat.	21	59	0	0	0	80	341	85%
2.	Waktu tunggu bagasi satu dengan bagasi selanjutnya yang muncul dari conveyor belt relatif lama.	19	58	2	1	0	80	335	84%
3.	Bagasi kedatangan antara pesawat satu dengan pesawat yang lain yang baru saja mendarat memiliki jeda waktu yang relatif singkat.	26	52	2	0	0	80	344	86%
4.	Petugas Ground Handling maskapai tidak mengumumkan kepada penumpang saat bagasi siap di Conveyor Belt.	18	57	5	0	0	80	333	83%
5.	Petugas Ground Handling maskapai tidak meminta baggage claim tag dan mencocokkan saat pengambilan bagasi untuk menghindari tertukar dengan penumpang lain.	34	46	0	0	0	80	354	89%
6.	Penumpang menerima bagasi dengan kondisi baik dan sesuai dengan sebelum keberangkatan.	0	35	44	1	0	80	274	69%
7.	Penumpang merasa dirugikan dengan lamanya waktu tunggu kedatangan bagasi di Conveyor Belt.	0	31	39	10	0	80	261	65%
8.	Penumpang merasa petugas Ground Handling maskapai lain lebih memaksimalkan kinerja untuk mencapai ketepatan waktu.	0	41	36	3	0	80	278	70%
9.	Pelayanan Baggage Claim oleh petugas Ground Handling maskapai lain lebih baik.	0	46	31	3	0	80	283	71%
10.	Memilih berpindah ke maskapai lain yang lebih baik mengenai ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan.	0	26	45	9	0	80	257	64%

Sumber : Penulis (2021)

### 3. Pembahasan Hasil Penelitian

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan analisis korelasi antara skor setiap indikator dengan skor keseluruhan setiap variabel menggunakan bantuan *software* SPSS dengan hasil seperti berikut ini.

Tabel : Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi		Signifikan	Keterangan
		SPSS	Minitab		
Kinerja Operasional	X1	0,676	0,676	0,000	Valid
	X2	0,725	0,725	0,000	Valid
	X3	0,613	0,613	0,000	Valid
	X4	0,623	0,623	0,000	Valid
	X5	0,658	0,658	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1	0,765	0,765	0,000	Valid
	Y2	0,720	0,720	0,000	Valid
	Y3	0,660	0,660	0,000	Valid
	Y4	0,739	0,739	0,000	Valid
	Y5	0,765	0,765	0,000	Valid

Sumber : *Output* SPSS versi 23 dan Minitab versi 19 (2021)

Uji validitas menggunakan metode *pearson correlation*, dari output SPSS dan Minitab dilihat nilai *pearson correlation* pada tabel total dan dibandingkan dengan  $r$  hitung, dikatakan valid apabila *pearson correlation* >  $r$  hitung menurut teori Ghozali uji signifikansi dilakukan dengan taraf probabilitas 0.5 dengan syarat sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r$  hitung > 0.5, maka item dalam kuesioner dinyatakan valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung < 0.5, maka item dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

Semakin besar nilai *pearson correlation* semakin valid (tanda positif atau negatif dapat diabaikan karena tanda tersebut hanya menunjukkan hubungan dari indikator). Dengan menggunakan  $r$  hitung sebesar 0,5 maka semua nilai *pearson correlation* >  $r$  hitung sehingga semua indikator valid. Selain itu, hasil uji validitas juga menunjukkan bahwa *p-value* untuk semua indikator kurang dari 0,05 (alpha) dan menghasilkan keputusan tolak  $H_0$  ( $H_0$ : Indikator tidak mengukur dimensi yang sama/tidak valid). Hal ini berarti bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan.

#### b. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha* dari indikator-indikator pada masing-masing variabel. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *software* SPSS dengan hasil yang disajikan berikut ini.

Tabel : Hasil Uji Reabilitas Variabel X

<i>Cronbach's Alpha</i>		N of Items
SPSS	Minitab	5

672	672	
-----	-----	--

Sumber : *Output* SPSS versi 23 dan Minitab versi 19 (2021)

Tabel : Hasil Uji Reabilitas Variabel Y



Cronbach's Alpha		N of Items
SPSS	Minitab	5

0,672	0,774	
-------	-------	--

Sumber : *Output* SPSS versi 23 dan Minitab versi 19 (2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel X adalah 0,672 dan pada variabel Y adalah 0,774. Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sangat reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

### c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tetapnya (Ghozali,2011). Koefisien determinasi dinyatakan dalam presentase yang diketahui dari nilai *r-square* yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel : ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15,532	1	15,532	5,388	0,023
Residual	224,856	78	2,883		
Total	240,388	79			

- a. Dependent Variabel : Y
- b. Predictors : (Constant) X

Sumber : *Output* SPSS versi 23 dan Minitab versi 19 (2021)

Berdasarkan pengujian ANOVA menyatakan bahwa nilai F hitung sebesar 5,388 dan nilai *signifikasi* sebesar 0,023 atau < 0,05. Maka variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen.

Tabel : Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,454	0,265	0,253	1,69787

- a. Dependent Variabel : Y
- b. Predictors : (Constant) X

Sumber : *Output* SPSS versi 23 dan Minitab versi 19 (2021)

Berdasarkan model regresi linier yang terbentuk diketahui hubungan keeratan pada variabel X dan Y sebesar 0.454 atau 45,4%. Artinya, kinerja personel *ground handling* PT. Krakapura memiliki keeratan terhadap tingkat kepuasan penumpang sebesar 45,4%. Sementara, untuk mengetahui faktor yang di gunakan pada penelitian yang mempengaruhi Y sebesar 0,265 atau 26,5 % sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel independen

Langkah selanjutnya untuk menentukan seberapa kuat korelasi antara variabel X dan variabel Y maka digunakan rumus koefisien korelasi *rank spearman* dan diperoleh hasil seperti ini.

Tabel : Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

### Correlations



			TOTAL_X	TOTAL_Y
Spearman's rho	TOTAL_X	Correlation Coefficient	1,000	,635*
		Sig. (2-tailed)	.	,036
		N	80	80
	TOTAL_Y	Correlation Coefficient	,635*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,036	.
		N	80	80

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : *Output SPSS* versi 23 (2021)

Dari perhitungan diatas diperoleh hasil skor **Koefisien Korelasi** 0,635 yang artinya, ada korelasi yang cukup berarti antara variabel X dan variabel Y. Karena hasil yang diperoleh tidak menghasilkan skor *minus* maka artinya hubungan tersebut positif.

## D. SARAN DAN KESIMPULAN

### 1. Kesimpulan

- a. Kinerja personel *Ground Handling* PT. Kokapura pada saat pelayanan *arrival baggage* masih belum maksimal dikarenakan pada saat penanganan bagasi penumpang memerlukan waktu yang cukup lama dan tidak dilakukannya SOP pengecekan *baggage claim tag* untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan sesaat setelah penumpang mengambil bagasi. Dan hal tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan yang timbul di penumpang karena belum memenuhi harapan penumpang.
- b. Kurang meratanya pembagian prsonel di tiap-tiap bagian penanganan bagasi membuat kinerja personel masih kurang. Dan mengakibatkan pada saat penanganan bagasi diperlukan waktu yang lebih lama dalam penanganan bagasi.
- c. Kurangnya ketersediaan alat yang dinilai masih belum cukup saat menangani pesawat di saat memasuki jam sibuk membuat penanganan bagasi sedikit memerlukan waktu yang lebih lama.

### 2. Saran

- a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai variabel tentang petugas *Ground Handling* maskapai belum melakukan tugasnya dengan maksimal. Terutama saat *peak hours* dimana banyak pesawat yang landing dan bagasi maskapai satu dengan yang lain saling datang

bersamaan, yang merupakan salah satu faktor sering nya terjadi bagasi tertukar.

- b. Begitu pula dengan penanganan bagasi kedatangan yang memerlukan durasi waktu cukup lama, akan lebih baik jika petugas *Ground Handling* memperbaiki mulai dari pembagian jumlah personel, mengubah

alur dalam menangani bagasi kedatangan untuk lebih baik.

- c. Perusahaan *Ground Handling* PT. semara disarankan untuk meningkatkan kinerja personal dan memperbaiki citra perusahaan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Balai Pustaka.
- [2] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2015). *PM 178 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [3] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2018). *KP 053 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 8900 – 3.325 (Staff Instruction Part 8900 – 3.325) tentang Evaluasi dan Pegesahan Manual Operasi Darat (Evaluation and Acceptance of Ground Operation Manual)*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [4] Ilyas. (1999). *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Depok: Badan Penerbit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- [5] Indonesia, P. R. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*.
- [6] International Civil Aviation Organization. (2009). *Vol I Aerodrome Design and Operations, Fifth Edition. In Annex 14*. Montreal: International Civil Aviation Organization.
- [7] Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2005). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia (Vol. 1)*. Jakarta: Erlangga.
- [8] Turnado, Y. S. (2016). *Jurnal Ground Handling Dirgantara. Pelaksana Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/322601257.pdf>
- [9] Yuliana, D. (2017). *Warta Penelitian Perhubungan. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Personel Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma – Jakarta*. Retrieved from <https://ojs.balitbanghub.dephub.go>

.id/index.php/warlit/article/view/2  
67