



Analisis Peran Petugas Loading Master PT Gapura Angkasa Dalam Penanganan Kargo Udara di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo

¹Wyananda Namira Shafa, ² Desiana Rachmawati²

^{1,2} DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta

Korespondensi Penulis: [Wyananda Namira Shafa 180109027@students.sttkd.ac.id](mailto:Wyananda.Namira.Shafa.180109027@students.sttkd.ac.id)

Abstract: *This research aims to find out: how baggage carried by passengers is not free from various problems with baggage service deviations, which usually occur when passengers arrive at the final destination station or during post-flight service, this can be one of the performance benchmarks for a ground handling company. , whether it is good or not in providing service to passengers. In this case, the role of the loading master officer plays an important role in the process of loading and unloading cargo, preventing unwanted things from happening. This study used qualitative research methods. The data collection techniques used were, observation, interviews, documents, and documentation along with observations. The researcher directly carried out observations, the researcher also explained the results of the data taken during interviews and observations. For the interview, the researcher interviewed the Loading Master officer 3 sources with document data obtained by the researcher. from documentation of the activities of Loading Master officers when carrying out their duties and responsibilities in the field and also in the form of implementation documents for the data analysis techniques used, namely data collection, data reduction, data presentation, discussion, and conclusions.*

The role of Loading Master officers is very important at Adi Soemarmo Solo Airport, both from the implementation of standard operational procedures and also influences improving the performance of Loading Master officers for air cargo handlers. Not only that, researchers also found that Loading Master officers are very fast in Loading-Unloading if officers are slow or if you are not careful during the Loading-Unloading process, it will result in the plane being delayed.

Keywords: *Loading Master officer, air cargo, handlel*

Abstrak; Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: bagaimana Bagasi yang dibawa penumpang tidak luput dari berbagai masalah penyimpangan layanan bagasi tersebut biasanya terjadi pada saat penumpang tiba di stasiun tujuan akhir atau pada saat *post flight service*, hal tersebut bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja suatu perusahaan *ground handling*, baik atau tidaknya dalam memberikan *service* kepada penumpang, Dalam hal ini peran petugas loading master berperan penting dalam proses loading- unloading muatan, mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, dokumen dan dokumentasi beserta pengamatan .peneliti langsung melakukan obeservasi,peneliti pun memaparkan hasil dari data yang diambil selama melakukan wawancara serta pengamatan Untuk wawancara peneliti mewawancarai kepada petugas

Loading Master 3 narasumber dengan data dokumen diperoleh peneliti dari dokumentasi kegiatan petugas Loading Master pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab di lapangan dan juga berupa dokumen pelaksanaan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data pembahasan dan kesimpulan. Peran petugas Loading Master sangat penting di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo, baik dari Penerapan standar operasional prosedur juga berpengaruh dalam meningkatkan kinerja petugas Loading Master untuk penanganan kargo udara, tidak hanya itu peneliti juga menemukan petugas Loading Master sangat cepat dalam Loading-Unloading jika petugas lambat atau pun tidak cekatan saat proses Loading-Unloading maka akan mengakibatkan pesawat akan delay.

Kata Kunci : petugas *Loading Master*, kargo udara, penanganan

LATAR BELAKANG

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo (IATA: SOC, ICAO: WAHQ) adalah bandar udara yang terletak 14 kilometer barat laut dari kota Surakarta (Solo), tepatnya berada di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, Indonesia. Bandara ini dulu bernama Pangkalan Udara (Lanud) Panasas, karena terletak di kawasan Panasas. Bandara ini dibangun pertama kali pada tahun 1940 oleh pemerintahan Belanda sebagai lapangan terbang darurat. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo merupakan salah satu Bandar Udara Internasional yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Salah satu perusahaan bersama yang didirikan oleh 3 Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) yang bergerak dibidang usaha jasa ground handling ialah PT Gapura Angkasa untuk penunjang usaha penerbangan, Kargo adalah semua barang yang dikirim melalui udara, laut, atau darat yang biasanya untuk diperdagangkan, baik antar wilayah atau kota di dalam negeri maupun antar negara yang dikenal dengan istilah ekspor-impor. Apapun jenisnya, semua barang kiriman kecuali benda-benda pos dan bagasi penumpang, baik yang diperdagangkan maupun untuk keperluan lainnya dan dilengkapi dengan dokumen pengangkutan dikategorikan sebagai kargo. Adapun pihak utama yang terkait dengan pengiriman kargo, yaitu pihak pengirim, dan penerima, pihak pengangkut, dan pihak ground handling.

Loading master merupakan peran yang sangat penting untuk kegiatan loading kargo. Shift kerja yang diberikan telah sesuai guna memperhatikan optimasi kerja. Loading master melakukan pengontrolan pemuatan kargo udara yang dilakukan oleh porter, apabila dalam menjalankan tugasnya tidak sesuai dengan standart operating prosedur maka mengancam keselamatan, keamanan dan on time performance. Pada saat peneliti melakukan observasi di bandara Adi Soemarmo Solo. Peneliti menemukan kasus minimnya petugas load master dan waktu Load unload mempengaruhi jadwal penerbangan contohnya ada nya kesalahan saat menghitung kargo yang mengakibatkan banyaknya waktu yang terbuang hingga petugas load master harus menghitung ulang kargo yang membuat waktu menjadi kendala dan kurang efektifnya petugas dalam menangani kargo, tidak hanya itu saja jika terjadi cuaca buruk juga sangat mempengaruhi load unload kargo dikarenakan harus dikerjakan sesuai SOP dengan benar harus terjaga supaya tidak mengalami kerusakan. Bagasi yang dibawa

penumpang tidak luput dari berbagai masalah penyimpangan layanan bagasi tersebut biasanya terjadi pada saat penumpang tiba di stasiun tujuan akhir atau pada saat *post flight service*, hal tersebut bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja suatu perusahaan *ground handling*, baik atau tidaknya dalam memberikan *service* kepada penumpang.

KAJIAN TEORITIS

Bandar udara

Berdasarkan ICAO Annex 14 Volume I (2013), bandar udara adalah suatu kawasan tertentu di darat atau di perairan yang dimaksudkan untuk digunakan bagi kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara baik sebagian maupun seluruhnya. Area ini meliputi bangunan, instalasi, dan peralatan. Berdasarkan UU Nomor 01 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri KM 11 Tahun 2010, Terminal udara adalah suatu wilayah di udara atau berpotensi perairan dengan batas-batas tertentu yang dipergunakan sebagai tempat pesawat udara untuk mendarat dan lepas landas, lepas landas, pemudik, bongkar muat barang dagangan, serta tempat angkutan intra dan multi guna, lengkap dengan fasilitasnya. jabatan pokok dan jabatan penunjang lainnya.

Unit PT Garuda Angkasa

Menurut (N. N. U. Hasanah, 2018) PT Garuda Angkasa Pada awalnya PT. Garuda Indonesia selaku airlines melaksanakan kegiatan *Ground Handling* untuk keperluan perusahaan sendiri, mengingat kebutuhan akan pelayanan yang profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal dengan tanpa mengabaikan unsur keselamatan (*safety*), kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*punctuality*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), Garuda Angkasa adalah merupakan Perusahaan Perseroan Terbatas yang didirikan oleh tiga perusahaan BUMN yang sudah ada, yaitu :

1. PT. Garuda Indonesia selaku Airline terbesar di Indonesia.
2. PT. Angkasa Pura I, selaku pengelola seluruh bandar udara di Indonesia Timur.
3. PT. Angkasa Pura II, selaku pengelola seluruh bandar udara di Indonesia Barat.

A. *pasenger handling*

Kegiatan ini melayani serta menangani penumpang dan bagasinya yang dimulai dari stasiun keberangkatan (*pre-flight service*) sampai stasiun tujuan (*post-flight services*). (Prihastuti, 2008). Kegiatan *passenger handling* meliputi bagian bagian :

- 1) Check in counter
- 2) Boarding Gate

B. *cargo handling*

Menurut *ground handling indonesia* Pada unit kerja *cargo handling* yang ditangani oleh PT Garuda Angkasa terbagi ke dalam dua bagian, yaitu kargo domestik dan kargo internasional. Kargo Domestik Unit kerja yang menangani kargo domestik di Bandar udara terdiri dari tiga, yaitu : 1) Outgoing

Peran

Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Peran adalah suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang berdasarkan status yang disandang. Meskipun setiap tindakan menunjukkan peran berdasarkan status yang disandang tetapi tetap dalam koridor keteraturan yang berbeda beda menyebabkan hasil peran dari setiap orang berbeda beda. Adanya peran berarti kedudukan sudah mendasari setiap tindakan atau peran yang dihasilkan sesuai kesempatan yang diberikan dalam suatu masyarakat kepadanya, (Nagaring, 2021). Berdasarkan pengertian diatas, peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu

Penangan

Menurut Penanganan merupakan suatu proses tindakan atau cara menangani, mengurus, serta menyelesaikan suatu perkara yang dilakukan oleh pihak berwenang sehingga perkara yang dihadapi dapat terkendali dan terselesaikan. Penanganan muatan peralatan dan barang harus diperhatikan. Seperti barang-barang berat, penanganannya tidak boleh langsung bersentuhan dengan lantai compartment pesawat dan diperlukan alas atau papan untuk melindungi lantai compartment. Petugas mempersiapkan loading/unloading dengan cara mempersiapkan dokumen atau data-data untuk semua barang yang masuk ke compartment pesawat dan menghitung berat agar sesuai dengan kapasitas, dan ada beberapa tugas yang harus dilakukan oleh seorang Loading Master sebelum pesawat landing, tentunya harus sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) dari PT Garuda Angkasa (Subagya, 2015).

a. Tujuan

Memberi panduan tentang proses aktivitas yang dilaksanakan oleh petugas Loading Master dalam menjalankan tugas dan memastikan loading unloading dalam suatu penerbangan sehingga terciptanya OTP (On Time Performance). Dengan tetap memperhatikan factor safety dan payload yang optimum.

Cargo

Pengertian kargo secara sederhana adalah semua barang (barang) yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk kontainer) yang biasanya untuk perdagangan, baik antar wilayah/kota dalam negeri maupun antar negara (internasional) yang dikenal sebagai ekspor-impor. Apapun jenisnya, semua kiriman (kecuali kiriman pos dan bagasi penumpang) baik untuk diperdagangkan (ekspor- impor) atau untuk tujuan lain (non-komersial) dan disertai dengan dokumen transportasi (SMU atau air waybill)

Macam Macam Kargo Udara

Menurut ketentuan dari IATA AHM cargo dibagi menjadi general cargo, special shipment (misal: AVI, DG, LHO, HUM, VAL, VUN, PER, dan lain

1. General Cargo General cargo adalah barang-barang kiriman biasa sehingga tidak memerlukan penanganan secara khusus, Contoh : tekstil, tas, wig dan lain-lain.

2. Special Cargo

Special cargo merupakan barang yang memerlukan penanganan secara khusus, contoh dan penanganannya.

- a) Live Animal (AVI) Live animal adalah kargo berupa kiriman binatang hidup. Seperti anak ayam, sapi, kuda, ikan hias dan lain-lain.
- b) Human Remains (HUM) Human remains adalah jenazah yang diangkat menggunakan pesawat udara baik yang Masih berupa jasad maupun yang sudah dikremasi.
- c) Perishable Goods (PER) Perishable Goods adalah barang-barang yang mudah busuk

Restricted Cargo

Menurut Agoes Junaedy dan Adi Kusrianto (2014) Pengiriman barang yang diklasifikasikan sebagai bahan dan barang berbahaya serta benda-benda yang dilarang atau dibatasi merujuk kepada IATA (International Air Transport Association), ICAO (International Civil Aviation Organization), ADR (European Road Transport Organization). Kargo yang termasuk jenis ini merupakan Dangerous Goods (DG)

Loading master

Loading Master adalah petugas yang bertanggung jawab atas proses menaikkan dan menurunkan bagasi kargo, maupun pos ke dan dari compartment pesawat sesuai dengan loading instruction yang dibuat oleh loading control, tugas loading master ini sangat penting dikarenakan penanganan bongkar muat harus dilaksanakan dengan sangat cermat, teliti, dan hati-hati

- a. Dokumen yang harus dibawa oleh seorang loading master sebelum menangani pesawat, sebagaimana dijelaskan oleh Atmadjati (2014), meliputi:
 1. Loading Instruction Report (LIR): Merupakan informasi yang disusun oleh petugas load control berdasarkan kemampuan dan keseimbangan pesawat. LIR menjadi panduan bagi loading master dalam melakukan pemuatan ke pesawat udara.
 2. Loadsheet: Dokumen wajib dalam setiap penerbangan yang berisi informasi tentang jumlah muatan dan penumpang, serta berat dan posisi keseimbangan pesawat udara.
- b. Langkah-langkah pelaksanaan loading (pemuatan) termasuk:
 1. Memeriksa kelengkapan data dalam loading instruction terhadap nomor penerbangan, registrasi pesawat, tanggal, dan rotasi/destinasi.
 2. Melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk memastikan dan mengantisipasi kendala operasional terkait dengan ground support equipment (GSE).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya, sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif

ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi, Kegunaan data kualitatif ini adalah memperoleh gambaran serta data terhadap kegiatan peran petugas Loading Master PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

1. Pemilihan lokasi penelitian
2. Pengajuan permohonan penelitian
3. Pengajuan permohonan observasi, wawancara dan dokumentasi
4. Pengumpulan data
5. Pengolahan data
6. Analisis dan pembahasan data
7. Kesimpulan dan saran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran petugas loading master dalam penanganan kargo udara di bandar udara internasional adi soemarmo solo?

Peran petugas Loading Master dalam penanganan petugas Loading Master telah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur dan SOP yang ada di perusahaan. yang dimana standar operasional prosedur juga merupakan pedoman dan tata cara melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan job desk petugas Loading Master, oleh karena itu peran petugas Loading Master sangat penting dalam penanganan kargo udara di Bandar udara internasional solo. tidak hanya itu saat peneliti melakukan observasi secara langsung peneliti melihat kecepatan petugas Loading Master saat Loading undloading di bandara solo, oleh sebab itu mengapa penting nya peran petugas Loading Master di Bandar udara jika petugas lambat bahkan mengambatkan Loading-Unloading maka akan terjadi keterlambatan keberangkatan pesawat (delay).

Apa saja kendala yang dialami oleh loading master dalam penanganan loading kargo udara di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara terkait kendala yang dialami oleh Loading Master dalam penanganan Loading kargo udara di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo, setiap hari terjadi aktifitas penanganan Loading Master yang akan di kirim ke bandar udara tujuan. Kegiatan ini paling ramai terjadi sekitar pukul 12 malam sampai pagi hari, hal ini dilakukan oleh petugas Master Loading, untuk mempersiapkan bagasi penumpang untuk diberangkatkan ketujuan akhir, pada saat observasi peneliti melihat secara langsung kendala yang dihadapi oleh petugas Loading Master seperti saat petugas Loading Master Load cargo dan miss komunikasi yang membuat petugas Loading Master

memperlambat kinerja mereka hingga membuat pesawat terlambat berangkat (Delay), tidak hanya itu saja pada saat peneliti melakukan observasi peneliti juga menemukan kendala saat dilapangan seperti bagasi penumpang yang ketinggalan dikarenakan kurang miss komunikasi antara beberapa petugas Loading Master di Bandar udara adi soemarmo solo.

Bagaimana Upaya petugas loading master dalam menangani loading kargo udara di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo

Hasil dari penelitian obsevasi dan wawancara terkait bagaimana petugas Loading Master dalam upaya menangani Loading Cargo udara menghadapi hambatan dalam menangani Loading kargo, petugas Loading Master lebih menganggap sebagai bahan evaluasi agar lebih baik. Cara mengatasi dengan memberi arahan pemahaman sedetail mungkin terhadap petugas Loading Master yang iain terkait dengan bagaimana prosedur menangani loading kargo udara serta harus ada nya komunikasi yang baik terhadap sesama team Loading Master (kerja sama team) ,agar barang barang penumpang tidak terjadi ketinggalan bagasi besera tidak akan terjadi nya delay

KESIMPULAN DAN SARAN

1.peran petugas Loading Master sangat penting di Bandar udara adi soemarmo solo,baik dari Penerapan standar operasional prosedur juga bepengaruh dalam meningkatkan kinerja petugas Loading Master untuk penangan kargo udara,tidak hanya itu peneliti juga menemukan petugas Loading Master sangat cepat dalam Loading-Unloading jika petugas lambat atau pun tidak cekatan saat proses Loading-Unloading maka akan mengakibatkan pesawat akan delay.

2.Kendala yang dihadapi petugas Loading Master Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi lapangan adalah seperti saat petugas Loading Master Load cargo dan miss komunikasi yang membuat petugas Loading Master memperlambat kinerja mereka hingga membuat pesawat terlambat berangkat (Delay), tidak hanya itu saja pada saat peneliti melakukan observasi peneliti juga menemukan kendala saat dilapangan seperti bagasi penumpang yang ketinggalan dikarenakan kurang kerja sama dengan team iain nya.

3.Upaya yang dilakukan petugas Loading Master petugas Loading Master lebih menganggap sebagai bahan evaluasi agar lebih baik. Cara mengatasi dengan memberi arahan pemahaman sedetail mungkin terhadap petugas Loading Master yang iain terkait dengan bagaimana prosedur menangani loading kargo udara serta harus ada nya komunikasi yang baik terhadap sesama team Loading Master (kerja sama team)

1.Bagi Perusahaan

Peran petugas Loading Master termasuk sangat penting bagi bandara baik untuk Loading-Unloading bagasi penumpang yang akan sampai ditujuan akhir oleh sebab itu ada baik nya menambahkan beberapa petugas Loading Master beserta mengevaluasi petugas Loading Master agar tidak terjadi miss komunikasi dengan satu dan yang iain.

2.Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitiannya. Penelitian ini hanya berfokus pada peran petugas Loading Master dalam penanganan kargo udara di Bandar udara adi soemarmo solo , karena masih banyak tugas dan tanggung jawab petugas Loading Master sehingga diperlukannya penelitian yang lain untuk memberi jawaban, atau pun dapat menggunakan jenis penelitian yang berbeda agar hasil dari penelitiannya lebih lengkap dari penelitian sebelumnya

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, N. D. (2021). Pengaruh Literasi Ekonomi Dan Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Hedonis Serta Implikasinya Terhadap Perilaku Konsumtif (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi). (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi) (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi), 41–65. <http://repositori.unsil.ac.id/3692/6/7>. BAB III.pdf
- Analisis peran petugas. (2023).
- ANALISIS WORK INSTRUCTION CARGO HANDLING. (n.d.).
- Anggraeni, S. M., & Rachmawati, D. (2022). Analisis Penanganan Kargo Pt. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 681–685. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet/article/view/931%0Ahttps://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet/article/download/931/403>
- Delvianti. (2023). Analisis Pengelolaan Dan Pertanggungjawaban Aset Tetap Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 Di Kelurahan Pulo Gebang. 3, 31–35. <http://repository.stei.ac.id/11095/>
- Handoyo, M. A. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II Tinjauan Pustaka fungsi logistik 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 6–8. [http://repository.stei.ac.id/4455/2/BAB II.pdf](http://repository.stei.ac.id/4455/2/BAB%20II.pdf)
- Hasanah, A. (2020). Penanganan Kargo Udara (Studi Deskriptif Upaya Penanganan Kargo Miscellaneous Dangerous Goods Pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Universitas Airlangga, 43–71. <https://repository.unair.ac.id/99589%0Ahttps://repository.unair.ac.id/99589/5/4>. BAB I PENDAHULUAN.pdf
- Hasanah, N. N. U. (2018). Prosedur penanganan bagasi hilang atau rusak pada maskapai Garuda Indonesia di PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. 4(1), 1–23.
- Ii, P., Kantor, P., Bandar, C., & Sultan, U. (2018). PROSEDUR PENGIRIMAN KARGO UDARA PADA PT . ANGKASA Disusun Oleh: ARJUNA C0C015017 PROGRAM DIPLOMA III AKUNTANSI.
- International Civil Aviation Organization. (2013). ICAO Annex 14, 6th Edition, July 2013: Vol. I (Issue July).

- Jacobus Pardede. (2022). Self Congruity - Definisi Self Congruity Barclay 2014. 34–46. <http://repository.stei.ac.id/9350/>
- James W, Elston D, T. J. et al. (20 C.E.). 濟無No Title No Title No Title. Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology., 8–16.
- Koessiantara, david. (2021). Penerapan Komunikasi Visual Cv. Olympic Sari Rasa Melalui Akun Instagram Menggunakan Teori Visual Branding Marty Neumeier. Skripsi, 25. [http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3282/4/bab 3.pdf](http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3282/4/bab%203.pdf)
- Menteri Perhubungan. (2013). Peraturan Menteri Perhubungan No 69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 65(1046), 1–15.
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). Nabila, Dian Ratna Hasin Al, 01(06), 58–75. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uui.ac.id/selma/article/download/26602/14474>
- Nagaring, D. (2021). Peran Pemerintah Dalam Mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Manado (Studi Di Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado). Jurnal Governance, 1(2), 2021.
- Perhubungan, P. M. (2010). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1–33.
- Prihastuti, Y. N. D. (2008). Penanganan pengiriman barang domestik melalui pesawat udara di niki tour solo. 1–60.
- Putri, S. R. D. (2021). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PERSEDIAAN SPARE PART (Studi pada AHASS Setio Motor). Doctoral Dissertation, STIE PGRI Dewantara, 43–51. [http://repository.stiedewantara.ac.id/1947/5/14. BAB III.pdf](http://repository.stiedewantara.ac.id/1947/5/14.BAB%20III.pdf)
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata, 3(1), 10. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28996>
- Sahlan, M. A., Adisasmita, S. A., & Aly, S. H. (2018). Analisis Prediksi Permintaan Kargo Udara Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Demand Forecasting Analysis on Air Cargo At Sultan Hasanuddin Internasional Airport. Analisis Prediksi Permintaan Kargo Udara Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Demand Forecasting Analysis on Air Cargo At Sultan Hasanuddin Internasional Airport, 11.
- Staff, S., Lapangan, O., Declaration, C. S., Checklist, D. G., Udara, K., & Goods, D. (n.d.). Ir – perpustakaan universitas airlangga.

- Sugiono. (2021). Analisis Perubahan Hemodinamik. Skripsi STT Kedirgantaraan Yogyakarta, 34–50.
- Sugiyono. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian, 32–41.
- Sundari, M. (2018). Peran Perusahaan Logistik Dalam Menunjang Aktivitas Pengiriman Barang. *Journal of Business Studies*, 3(2), 1–16.
- Surtini. (2022). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Susana, A. (2022). Profil Kedisiplinan Dan Motivasi Belajar Siswa Kelas IV SD Negeri 1 Jatigunung Dalam Aktivitas Pembelajaran Tahun Pelajara 2021/2022. Skripsi. Pacitan: STKIP PGRI Pacitan, 2022, 38–56.
- Syukur, M. H. (2020). Peranan Sertifikasi Kompetensi Loading Master dalam Perhitungan Volume Lifting Minyak Bumi. *Majalah Ilmiah Swara Patra*, 10(1), 53–64. <https://doi.org/10.37525/sp/2020-1/240>
- Wahyu, I., & Meilani, I. (2022). Analisis Permintaan Kargo Udara pada Masa Pandemi di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 934–944.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Efektifitas Sistem Informasi Akademik Dalam Mengelola Perkuliahan Mahasiswa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>