

Upaya Peningkatan Pengawasan dan Pelayanan Fasilitas Pengguna Jasa Bandar Udara oleh Unit Airport Operation Landside & Terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Dwi Indah Permatasari¹ Elisabeth Endang Prakosawati²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 21091662@sttkd.ac.id¹ endang.moerdopo@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan peningkatan pengawasan dan pelayanan fasilitas pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Semakin meningkatnya pergerakan penumpang maka semakin besar pula kebutuhan akan ketersediaan fasilitas pelayanan di bandar udara, ini menyebabkan pihak bandara harus menyediakan berbagai fasilitas yang baik untuk penumpang dengan tujuan memberikan kenyamanan kepada penumpang selama berada di bandar udara. Unit yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pelayanan fasilitas adalah unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT). Temuan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa fasilitas yang rusak, seperti *urinoir toilet* bocor, *drainase toilet* tersumbat, *baggage conveyor belt* sering penuh, kursi yang disediakan di ruang tunggu masih kurang pada saat jam sibuk. Hal tersebut tentunya akan mengganggu kenyamanan penumpang selaku pengguna jasa. Sehingga pertanyaannya bagaimana upaya peningkatan pengawasan dan pelayanan fasilitas di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari Standar Operasional Prosedur (SOP) dan foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta menarik kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus – September 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) telah mengupayakan pengawasan dan pelayanan dengan baik mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, dimulai dari pengawasan dan pengecekan fasilitas secara berkala dan sistematis, dengan memanfaatkan *system mobile* untuk memonitoring di area terminal terutama pada area *drop-off* penumpang (*curbside*), *Check-In Counter*, Area *Trolley*, FIDS, Ruang Tunggu, *Gate* Keberangkatan, *Toilet*, Jembatan Penghubung, *Smoking Room* dan *Baggage Claim Area*. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa keseluruhan fasilitas berfungsi dengan baik saat operasional berlangsung. Hambatan dalam pengawasan dan pelayanan yaitu kerusakan fasilitas dan keterbatasan personil. Keterbatasan personil menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas pengawasan, namun petugas telah menerapkan strategi pengawasan yang fleksibel dan efisien.

Kata Kunci: Unit AOLT, Pengawasan dan Pelayanan, Fasilitas Bandar Udara



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan akses bagi seluruh penumpang domestik dan penumpang Internasional dalam mencapai tujuan kegiatan, mulai dari kegiatan pemerintah, bisnis, pendidikan, keluarga, dan *travelling*. Bandar udara mempunyai peranan penting dalam sistem transportasi udara, hal ini dibuktikan dengan dimana bandar udara merupakan tempat yang dijadikan sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, standar pelayanan yang meliputi ketersediaan fasilitas

merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas bandar udara wajib dilaksanakan penyelenggara bandar udara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Aspek yang diperhatikan dalam penilaian kinerja operasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut.

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin merupakan salah satu bandar udara sipil yang bertaraf nasional maupun internasional, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin terletak di kota Makassar dan dikelola oleh PT. Angkasa Pura Indonesia (Persero) dengan salah satu tugasnya yaitu memberikan pelayanan kebandarudaraan dengan adanya penyediaan yang diselenggarakan oleh pihak bandar udara untuk menunjang fasilitas pendukung dalam perjalanan udara, menyediakan fasilitas adalah tuntunan bagi setiap penyedia layanan dan pengelolanya agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang sebagai pengguna jasa di bandar udara. Adanya unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) agar dapat mengendalikan dan mengontrol operasional terminal maupun area seluruh *landside* dengan maksimal yang ditangani dengan optimal oleh satu unit yang bertanggungjawab. Pada hal ini, unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) bertanggung jawab atas pengawasan semua fasilitas yang ada di area terminal maupun area *landside* Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddi Makassar (SKEP/77/VI/2005). Secara definisi, bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan (Terry, 2017). Sedangkan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang melibatkan tindakan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan konsumen (Tjiptono, 2016). Dalam pelayanan melibatkan interaksi manusia dan meliputi seluruh kehidupan orang. Dalam konteks ini, area pengawasan dan pelayanan unit AOLT meliputi: *Toll Gate*, Gedung Parkir, *Lobby Keberangkatan (Drop Zone)*, Mushola, *Toilet*, *Lobby Kedatangan (Pick Up Zone)*, *Check-In Counter*, Ruang tunggu, *Gate Keberangkatan dan Kedatangan*, *Baggage Claim Area*, Jembatan Penghubung serta *Smoking Room* (PM 41 Tahun 2023). Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddi Makassar merupakan bandara dengan kategori *hub* (pengumpul), oleh karena itu pergerakan penumpang sangat padat. Semakin meningkatnya pergerakan penumpang, maka semakin besar pula kebutuhan penumpang di bandara. Ini menyebabkan pihak bandara harus menyediakan berbagai fasilitas yang baik untuk penumpang. Hal ini untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang selama berada di bandara. Tiap-tiap penumpang mempunyai persepsi yang berbeda-beda, fasilitas yang memadai dan memudahkan penumpang dapat membuat penumpang itu sendiri jadi betah atau nyaman terhadap fasilitas yang ada. Sehingga membuat pihak bandara jadi lebih baik dalam berinovasi untuk meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas di dalamnya. Hal ini lah yang menjadi salah satu yang perlu diperhatikan oleh pengelola bandar udara dalam menyediakan fasilitas yang dibutuhkan. Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi lapangan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar pada bulan Agustus - September 2024 masih terdapat beberapa fasilitas yang rusak pada area terminal, seperti *urinoir toilet bocor*, *drainase toilet tersumbat*, *baggage conveyor belt* area pengambilan bagasi sering penuh serta kursi yang disediakan di ruang tunggu masih kurang pada saat jam sibuk, sehingga banyaknya penumpang yang duduk melantai terlebih pada saat terjadi *delay*. Hal tersebut tentunya akan mengganggu kenyamanan penumpang selaku pengguna jasa dan mengurangi tingkat kepuasan mereka terhadap ketersediaan fasilitas di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang mana kualitatif digunakan untuk meneliti objek alamiah, dimana penulis adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penulisan lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2020). Subjek penelitian yaitu petugas unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) sebagai informan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat membandingkan hasil dari berbagai sumber untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana pengawasan dan pelayanan fasilitas pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Sedangkan, teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Untuk menguji tingkat kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa petugas unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) memiliki 32 personil, termasuk manager utama, *staff officer* dan staff inspeksi. Meskipun jumlah personil telah terorganisir dalam 4 tim dengan sistem *shift* (pagi, siang dan malam), masih terdapat kekurangan personil yang menyebabkan satu personil harus mengawasi lebih dari satu area kerja. Setiap tim terdiri dari 7 s/d 8 personil yang bertugas, 1 personil sebagai *Airport Operation Landside and Terminal Passenger Service Supervisor* (PSS), 3 personil sebagai *Terminal Service Officer* (TSO) sekaligus *Landside Service Officer* (LSO), dan 3 personil sebagai *staff Information Service Officer* (ISO). Dengan keterbatasan personil atau SDM, terlebih mengenai cakupan area yang luas untuk melakukan pengawasan dan pelayanan fasilitas, petugas unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) harus lebih *effort* dalam melaksanakan tugasnya karena membagi wilayah kerja lebih dari satu wilayah seperti terminal utama (*check-in area*), memonitor *trolley* bagasi, jembatan penghubung, seluruh area ruang tunggu (*gate 1-9*), area *buggy* (*driver buggy*), terminal kedatangan, terminal keberangkatan, *baggage claim area*, *shuttle car* dan monitoring operasional penumpang internasional.

Berdasarkan hal tersebut, petugas unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) akan terhambat dalam melaksanakan pengawasan dan pelayanan fasilitasnya. Ketidakmampuan untuk mengawasi setiap area dengan baik dapat mengakibatkan beberapa masalah, seperti penumpukan penumpang di area tertentu (*flow* penumpang), keterlambatan dalam mengetahui dan menangani masalah di area tertentu, pelanggaran batas *trolley* oleh penumpang yang tidak terawasi dan ketiadaan petugas di area *buggy*. Peran petugas untuk mengawasi di area *driver buggy* sangat diperlukan untuk membantu penumpang lansia, ibu hamil dan penumpang yang membawa banyak barang bawaan serta anak-anak. Dalam hal ini, meskipun petugas berusaha untuk memberikan layanan yang optimal, pembagian tugas yang luas dan keterbatasan personil akan membuat potensi penurunan kualitas pelayanan yang disediakan dan akan mengganggu kenyamanan pengguna jasa.

Pengawasan dan pelayanan fasilitas yang mencakup berbagai aspek penting, seperti kondisi fasilitas, kesiapan fasilitas, kebersihan terminal, dan pengecekan kerusakan fasilitas dengan tujuan agar aktivitas operasional berjalan dengan baik dan menciptakan kenyamanan bagi pengguna jasa. Petugas selalu memastikan ketersediaan fasilitas di berbagai area terminal, seperti *drop-off* penumpang (*curbside*), *check-in counter*, *escalator*, *lift*, *baggage conveyor belt*, ruang tunggu, *toilet*, *trolley* bagasi, *trolley cabin* tertata rapi dan siap digunakan. Kemudian, fasilitas di area *gate* keberangkatan dan kedatangan berfungsi dengan baik dan dengan

kebersihan yang terjaga. Selain itu, musholla dilengkapi dengan mukenah dan sajadah yang bersih, serta fasilitas wudhu yang memadai, menciptakan kenyamanan bagi pengguna jasa. Meskipun peralatan dan fasilitas dalam kondisi normal dan berfungsi dengan baik, masih terdapat beberapa kerusakan minor yang perlu diperhatikan untuk menjaga kualitas pelayanan. Dalam hal untuk menangani fasilitas –fasilitas yang tidak berfungsi atau rusak, petugas unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) akan berkoordinasi dengan unit-unit terkait agar segera dilakukan perawatan atau perbaikan fasilitas, sehingga pelayanan fasilitas dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan acuan ketentuan dasar hukum. Dasar hukum yang menjadi acuan unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) dalam pengawasan dan pelayanan fasilitas yaitu PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara

Pembahasan

Upaya untuk meningkatkan pengawasan dan pelayanan fasilitas pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sesuai dengan PM 41 Tahun 2023

Dalam PM 41 Tahun 2023, ketentuan terkait pengawasan dan pelayanan fasilitas bandar udara mengacu pada pasal 12 sampai pasal 15 mengenai pemenuhan standar pelayanan terhadap pengguna jasa. Ketentuan pengawasan dan pelayanan fasilitas yang dimaksud sebagaimana yang tercantum pada lampiran PM 41 Tahun 2023 yang digunakan untuk dimulai dari proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan fasilitas yang diberikan untuk kualitas pelayanan yang baik untuk nilai tambah dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Pelaksanaan untuk pengawasan dan pengecekan yang dilakukan secara berkala agar dapat meminimalisir terjadinya kerusakan atau tidak berfungsinya pelayanan fasilitas. Pelaksanaan pengawasan dan pelayanan fasilitas, petugas unit AOLT dibagi menjadi 4 tim dan 4 *shift*, dalam satu *shift* setiap petugas akan dibagikan wilayah kerja yang telah ditentukan oleh *Passenger Service Supervisor* pada saat *briefing*. Mengingat keterbatasan SDM, agar dapat mencakup keseluruhan area terminal dan landside yang luas petugas melaksanakan tugasnya dengan *system mobile*. *System mobile* dalam pengawasan dan pelayanan fasilitas merupakan cara untuk memanfaatkan perangkat *mobile* seperti *smartphone* dan *tablet* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Dengan *system mobile*, petugas dapat melakukan pengawasan secara langsung untuk dapat memastikan semua aktivitas berjalan sesuai prosedur, tanggap dalam melaporkan masalah dilapangan agar memungkinkan tindakan cepat untuk perawatan atau perbaikan, dan memberikan pelayanan langsung kepada pengguna jasa sehingga meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa dan keamanan fasilitas. Kemudian, *system mobile* memungkinkan petugas yang lebih efisien dan tanggap terhadap informasi yang ada dilapangan, seperti kerusakan fasilitas atau permasalahan lainnya. Selain itu, dengan *system mobile* petugas akan diuntungkan karena waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas menjadi lebih efisien dan petugas tidak perlu untuk tetap *standby* pada satu pos saja. *System mobile* akan dilakukan secara rutin dimulai dari awal jam aktif *shift* kemudian di *update* per 2 jam atau sesuai dengan situasional.

Petugas unit AOLT dalam melaksanakan upayanya untuk bertanggungjawab atas pengawasan dan pelayanan fasilitas dibantu oleh beberapa unit yang berperan dalam kebersihan terminal dan perbaikan fasilitas. Koordinasi antar unit diperlukan pada saat kondisi terminal tidak bersih atau kerusakan fasilitas agar penanganan kebersihan maupun perbaikan dapat dilakukan sesegera mungkin. Mengenai kerusakan fasilitas, proses perbaikan pun masih harus dalam pengawasan petugas AOLT termasuk untuk mengetahui terkait apa penyebabnya,

dan kemungkinan lain atas fasilitas tersebut untuk meminimalisir kerusakan lainnya. Masalah yang terjadi yaitu terdapat beberapa saat tertentu suhu ruangan yang sesuai dikarenakan AC tidak dihidupkan hal ini disebabkan sedang *maintenance* sehingga terjadi keluhan penumpang. Beberapa kursi di ruang tunggu juga pada saat tertentu tidak sesuai dalam menampung penumpang di ruang tunggu, dikarenakan jam sibuk dan banyaknya *delay* (penundaan penerbangan) suatu maskapai penerbangan. Oleh karena itu, berdasarkan pengamatan, petugas selalu tanggap pada area ruang tunggu terlebih pada saat *delay* penerbangan untuk mengantisipasi dan memeriksa kemungkinan penumpang yang meletakkan barang bawaan pada kursi kosong sehingga beberapa penumpang lain tidak mendapatkan kursi. Fasilitas *smoking room* yang hanya ada di bagian jembatan penghubung sehingga jangkauannya jauh, mushola yang hanya ada di *gate* 4 dan di jembatan penghubung, ketersediaan tempat sampah yang kurang. Namun, bisa dipastikan jika letak fasilitas dan ketersediaan fasilitas penunjang lainnya yang dapat diakses dengan mudah oleh penumpang maka akan meningkatkan kenyamanan dan sebagai nilai tambah bagi pengelola Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar karena prinsip pengelolaan bandar udara yaitu mengutamakan kenyamanan, keselamatan dan keamanan pengguna jasa.

Hambatan yang dialami petugas *Airport Operation Landside & Terminal (AOLT)* dalam melakukan upaya untuk meningkatkan pengawasan dan pelayanan fasilitas pengguna jasa dan strategi penyelesaiannya.

Terkait pengawasan dan pelayanan fasilitas yang di area *landside* dan terminal bandar udara, terdapat hambatan yang yaitu kerusakan fasilitas atau tidak berfungsinya fasilitas yang tersedia dan keterbatasan personil atau sumber daya manusia (SDM). Keterbatasan personil menjadi salah satu kendala utama yang menghambat efektivitas pengawasan dan pelayanan fasilitas di area terminal sehingga tidak cukup optimal. Umumnya, setiap petugas seharusnya bertanggungjawab untuk memonitoring satu area secara penuh. Namun, karena keterbatasan personil, petugas harus terpaksa melakukan pengawasan dan pelayanan fasilitas lebih dari satu area sekaligus. Dalam hal ini, akan mengurangi kualitas pengawasan yang dilakukan, karena petugas tidak dapat memonitoring lebih optimal pada salah satu area kerja. Dalam situasi tertentu, seperti kerusakan fasilitas di salah satu area, petugas yang bertanggungjawab sedang memonitoring area lainnya sehingga tidak dapat segera menanggapi hal tersebut. Maka, akan mengakibatkan keterlambatan dalam perbaikan dan mengurangi kualitas pelayanan fasilitas. Kemudian masalah kerusakan fasilitas di area terminal, seperti *baggage conveyor belt*, *escalator*, layar FIDS (*Flight Information Display System*), *travelator*, kebocoran plafon, kerusakan pada *urinoir toilet* dan kerusakan minor lainnya. Kerusakan fasilitas atau tidak berfungsinya fasilitas ini tidak hanya mengurangi kualitas pelayanan fasilitas yang disediakan, tetapi juga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi penumpang selaku pengguna jasa bandara.

Dari beberapa hambatan di atas, seperti kekurangan personil, solusi atau strategi untuk menyelesaikan hambatan tersebut ialah petugas unit AOLT melakukan pengawasan dan pelayanan fasilitas dengan *system mobile*. Petugas unit tidak akan *standby* pada suatu area melainkan *mobile* secara berkala dalam area yang menjadi tanggungjawabnya sehingga dalam melakukan pengawasan dan pelayanan dapat optimal. Selain itu, selain itu, Angkasa Pura Support (APS) juga menyediakan helper yang dimana dibawah oleh unit AOLT untuk membantu kelancaran operasional. Kemudian mengenai kerusakan fasilitas, bahwa ketika petugas unit AOLT dalam melakukan pengecekan fasilitas tidak dalam kondisi baik dan tidak berfungsi maka petugas akan langsung berkoordinasi dengan pihak terkait yang berwenang dalam *maintenance* fasilitas tersebut seperti unit mekanikal dan elektronikal bandara, sehingga

hal ini diupayakan dengan sigap untuk membuat pengguna jasa merasa nyaman, meminimalisir komplain dan tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik.

KESIMPULAN

Peningkatan pengawasan dan pelayanan fasilitas pengguna jasa yang dilakukan oleh petugas unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar telah mengupayakan dengan baik sesuai dengan dasar hukum Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Dimulai dari pengawasan dan pengecekan fasilitas secara berkala dan sistematis, dengan memanfaatkan *system mobile* untuk memonitoring di area terminal terutama pada area *drop-off* penumpang (*Curbside*), *Check-In Counter*, Area *Trolley*, FIDS, Ruang Tunggu, *Gate* Keberangkatan, *Toilet*, Jembatan Penghubung, *Smoking Room* dan *Baggage Claim Area*. Petugas unit AOLT selalu memastikan bahwa keseluruhan fasilitas dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik dan koordinasi yang berjalan baik dengan pihak yang terkait yang berwenang dalam melakukan pemeliharaan atau perbaikan mengenai kerusakan fasilitas pada area terminal sehingga dalam pelayanan fasilitas berjalan dengan efektif dan efisien. Hambatan dalam melakukan peningkatan pengawasan dan pelayanan fasilitas, seperti keterbatasan personil dan kerusakan fasilitas, telah diidentifikasi dan ditangani dengan baik oleh petugas. Keterbatasan personil menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas pengawasan, namun petugas telah mengimplementasikan strategi pengawasan yang fleksibel dan efisien. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, memanfaatkan *system mobile* dan dukungan dari anak perusahaan seperti Angkasa Pura Support (APS), petugas dapat mengoptimalkan kinerja mereka meskipun dalam kondisi keterbatasan sumber daya manusia. Terkait kerusakan fasilitas, petugas dapat menyelesaikan atau menangani dengan cara menjaga komunikasi dan koordinasi yang baik dengan unit terkait untuk memastikan perbaikan fasilitas agar dilakukan dengan cepat, sehingga meminimalisir komplain dan untuk kenyamanan pengguna jasa. Responsivitas petugas dalam menangani situasi tidak terduga dan kerusakan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional bandar udara dan menjaga kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2005) No. SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Jakarta.
- Fandi, Tjiptono (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2023). PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Retrieved from <https://infoperaturan.id/peraturan-menteri-perhubungan-nomor-pm-41-tahun-2023/>
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Terry, G. R. (2017). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.