

Analisis Penanganan Bagasi Hilang oleh Petugas Unit *Lost and Found* pada PT Global Sky Aviassi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende

Afrina Yurniarlis¹ Yulia Aji Puspitasari²

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

Email: 21091216@students.sttkd.ac.id¹ yulia.aji@sttkd.ac.id²

Abstrak

Bagasi penumpang merupakan harta benda berharga atau barang-barang pribadi milik penumpang yang diizinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan penumpang selama melakukan perjalanan dengan transportasi udara. Unit *lost and found* di PT Global Sky Aviassi adalah unit khusus dalam penanganan bagasi dari kegiatan *loading and loading* sampai penyerahan bagasi kepada penumpang. Fokus penanganan unit *lost and found* ini ketika penumpang mendapat masalah seperti bagasi hilang, rusak, tertukar dan tertinggal. Apabila terjadi hal tersebut, maka penumpang dapat membuat laporan kepada unit *lost and found*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan bagasi hilang oleh unit *lost and found* PT Global Sky Aviassi, kendala yang dihadapi petugas serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dilapangan, sedangkan data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung seperti foto-foto, dokumen, benda-benda dan lain sejenisnya. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan bagasi hilang oleh unit *lost and found* PT. Global Sky Aviassi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende telah mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan, namun belum terlaksana secara efektif karena masih terjadi penyimpangan bagasi penumpang. Proses penanganan bagasi hilang ini mencakup penerimaan laporan, pengisian dokumen PIR, pencarian bagasi melalui sistem pelacakan dan pemberian kompensasi sesuai ketentuan. Kendalanya bahwa masih perlunya peningkatan kompetensi SDM, keterbatasan fasilitas dan sistem pelacakan serta interaksi dengan penumpang oleh petugas *lost and found*. Upaya yang dilakukan yaitu kerja sama dengan maskapai Wings Air di berbagai cabang bandara dan juga bekerja sama dengan Operasional Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Kemudian meningkatkan efisiensi dalam menangani bagasi hilang melalui perbaikan sistem pelacakan, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan rutin. Selain itu, penerapan prosedur penanganan yang lebih ketat, edukasi kepada penumpang serta peningkatan fasilitas di unit *lost and found* untuk mendukung efektivitas layanan.

Kata Kunci: PT Global Sky Aviassi, Unit *Lost And Found*, Penanganan Bagasi Hilang



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 sebagai pintu gerbang utama transportasi udara memainkan peran penting dalam menunjang operasional pesawat udara. Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende dikutip dari Ca'nur (2021) merupakan sebuah bandar udara yang tereletak di Flores, Nusa Tenggara Timur. Bandar udara ini terletak di tengah kota Ende dan melayani penumpang domestik ke beberapa kota khususnya daerah Nusa Tenggara Timur. Dalam setiap penerbangan, sebagian besar penumpang akan membawa bagasi. Bagasi-bagasi tersebut berupa koper, tas, atau benda lain yang dibawa oleh setiap penumpang. Peningkatan jumlah penumpang yang ada seperti yang terjadi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende berdampak pada permasalahan dan penyimpangan dalam melakukan penanganan terhadap bagasi milik penumpang (Diana, 2022). PT Global Sky Aviassi didirikan pada tahun 2007 dan

berlokasi di Kendari, Sulawesi Tenggara, kemudian tahun 2022 beroperasi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, NTT. Penulis melakukan penelitian pada perusahaan ground handling PT. Global Sky Aviassi guna mengetahui lebih lanjut terkait permasalahan bagasi hilang yang sering dikomplain oleh para penumpang saat memakai jasa *ground handling* tersebut. Berdasarkan observasi pada aktivitas penanganan bagasi oleh unit *lost and found*, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan bagasi penumpang yaitu terdapat penumpang yang melakukan komplain atas bagasinya yang hilang. Bagasi penumpang yang hilang disebabkan oleh tindakan petugas yang tidak menurunkan bagasi tersebut karena kesalahan mengecek nomor bagasi juga dikarenakan oleh *tag* bagasi yang terlepas (Putra, 2021). Permasalahan tersebut sering ditemukan hampir setiap hari, maka dari hal tersebut merupakan suatu bentuk pertimbangan yang bahkan menuntut perusahaan *ground handling* dan maskapai penerbangan untuk memberikan solusi terhadap penanganan bagasi hilang agar dapat mengurangi masalah tersebut dan untuk terus menjaga kepercayaan penumpang selaku pengguna jasa (Diana, 2022).

Bagasi-bagasi yang dibawa penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Penyimpangan layanan bagasi tersebut biasanya terjadi pada saat penumpang tiba di terminal kedatangan 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. Kasus-kasus yang berhubungan dengan penyimpangan bagasi tersebut adalah berupa kehilangan bagasi, kerusakan, bagasi penumpang serta bagasi tertukar. PT. Global Sky Aviassi cabang Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende menangani maskapai Wings Air. Kasus-kasus kehilangan bagasi tersebut sangat mudah memengaruhi citra airline yang bersangkutan. Beberapa kasus yang terjadi pada tanggal 28 Agustus 2024 dengan *flight number* IW-1830, rute KNO-CGK-LBJ-ENE, mengalami kehilangan bagasi jenis koper. Kemudian, pada tanggal 30 Agustus 2024 dengan *flight number* IW-1831, rute KOE-ENE, mengalami kehilangan bagasi jenis koper. Tanggal 18 September 2024 dengan *flight number* IW-1830, rute LBJ-ENE, mengalami kehilangan bagasi jenis koper dan tanggal 20 September 2024, *flight number* IW-1830, rute LBJ-ENE, juga mengalami kehilangan bagasi jenis koper (Data PIR PT. Global Sky Aviassi, 2024). Tanggung jawab unit *lost and found* menjadi sorotan dalam kasus kehilangan bagasi dalam sistem penanganan bagasi hilang. Dimana unit tersebut berkewajiban menemukan dan mengembalikan bagasi tersebut dengan utuh dan aman serta selamat sampai tempat tujuan, yang mengakibatkan kewajiban pihak pengangkut belum terpenuhi. Berdasarkan beberapa uraian masalah tersebut, maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan penelitian untuk menganalisis bagaimana proses penanganan bagasi hilang serta sistem pencatatan, sistem pelacakan dan kerjasama dengan Maskapai Wings Air pada unit *lost and found* PT. Global Sky Aviassi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, kendala yang dihadapi oleh petugas saat menangani bagasi hilang serta upaya yang dilakukan oleh petugas unit *lost and found* dalam menangani bagasi hilang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat membandingkan hasil dari berbagai sumber untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses penanganan bagasi hilang oleh unit *lost and found*. Kemudian analisis data menggunakan teknik reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi, yang mencakup triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Penelitian ini dilaksanakan pada unit *Lost And Found*

PT Global Sky Aviassi cabang Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, NTT. Waktu pelaksanaan dimulai pada tanggal 01 Agustus 2024 sampai dengan bulan Januari 2025.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, maka dapat disimpulkan dalam bentuk narasi agar memudahkan dalam menganalisa terhadap permasalahan yang terjadi terkait penanganan bagasi hilang oleh unit lost and found. Penulis melakukan wawancara dengan 3 petugas unit *lost and found*, dari hasil wawancara tersebut bahwa tugas pokok unit *lost and found* adalah menangani kasus kehilangan atau penemuan bagasi yang hilang, bagasi rusak, bagasi tertinggal dan juga bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* bertugas memeriksa label saat penumpang membawa bagasi keluar ruangan kedatangan. Dalam proses penanganan bagasi penumpang harus sesuai dengan SOP untuk mencapai kepuasan penumpang. Petugas melakukan penanganan terhadap bagasi penumpang mulai dari proses bagasi datang di break down area, kemudian langsung diturunkan di *baggage conveyor belt* (BCB) oleh petugas *break down* dan pada tempat itu dilakukan pencatatan bagasi dan penghitungan jumlah bagasi sesuai dengan bagasi yang sudah terdaftar. Mulai dari pengecekan atau pencatatan tersebut untuk memastikan bahwa bagasi dalam keadaan baik, tidak hilang atau rusak. Jadi apabila ditemukan permasalahan ataupun kendala yang berkaitan dengan bagasi hilang atau rusak, langsung ditangani oleh petugas lost and found yang sedang berada di area tersebut untuk tanggung jawab seperti penggantian ataupun perbaikan terhadap bagasi penumpang.

Penumpang juga dapat melakukan klaim langsung terhadap bagasi mereka yang bermasalah atau dalam hal ini bagasi hilang, tetapi dengan prosedur bahwa penumpang wajib menunjukkan *baggage claim tag* (nomor bagasi), KTP dan *boarding pass* sebagai syarat untuk mengisi *form PIR (Property Irregularity Report)*. Klaim terhadap masalah bagasi hanya berlaku pada saat masih berada di dalam area pengambilan bagasi, apabila penumpang tersebut sudah berada di luar area pengambilan bagasi, maka sesuai aturan yang berlaku pihak airline tidak bertanggung jawab. Jadi, ketika mengetahui bagasinya hilang, langsung memberitahu petugas atau datang lapor di loket *lost and found*. Kendalanya terkait SDM tetapi tidak signifikan, misalnya terkait profesionalitas petugas di lapangan, karena terjadi kehilangan bagasi itu disebabkan kelalaian dari petugas ataupun dari penumpang sendiri, seperti penumpang salah mengambil bagasi atau bagasi yang tidak datang ke stasiun tujuannya, hal seperti ini biasa bagasi turun di tempat atau bandara lain ataupun bagasi tertinggal di stasiun awal. Kehilangan bagasi biasanya disebabkan karena label bagasi terlepas, petugas salah menulis kode tujuan bagasi dan bagasi ditempatkan di pesawat yang salah. Itu biasa terjadi ketika penempatan bagasi yang salah seperti saat memisahkan bagasi yang transit dan transfer atau bagasi untuk penerbangan langsung. Tantangan petugas di lapangan dalam menyelesaikan masalah tentunya mendapatkan respon yang buruk dari penumpang seperti menggunakan bahasa yang kasar tetapi karena sebagai pelayanan jasa tentunya petugas harus profesional dan mengacu pada SOP yang ada. Jadi, bekerja tidak boleh keluar dari prosedur, dari aspek penanganan keluhan penumpang sampai dengan ganti rugi itu semua berdasarkan kepada SOP. Berkaitan dengan ganti rugi, perusahaan pasti bertanggung jawab, tetapi pada prinsipnya ada prosedur yang mengatur misalnya kalau bagasi tersebut masih bisa diperbaiki, maka dilakukan perbaikan tetapi kalau sampai kerusakan tersebut besar atau parah berarti harus adanya penggantian sesuai dengan jenis dan harga barang tersebut. Kompensasi ini merujuk pada peraturan yang berlaku (Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 77 Tahun 2011 sebagai bentuk aturan ganti rugi atas kehilangan bagasi atau kehilangan isi bagasi tercatat, mengacu pada berat bagasi yang dinyatakan hilang.

Berdasarkan hasil observasi bahwa jika bagasi penumpang yang dinyatakan hilang oleh penumpang dan tidak dapat ditemukan oleh petugas pada saat itu, maka secara aturan bahwa apabila bagasi tidak diterima pada saat kedatangan, penumpang wajib segera melaporkan ke petugas unit *lost and found* di area kedatangan sebelum meninggalkan bandara. Laporan yang ditindak lanjuti adalah laporan yang wajib di lengkapi dengan dokumen yaitu nomor label bagasi, kartu identitas (KTP), dan boarding pass untuk digunakan sebagai bukti laporan, petugas unit *lost and found* untuk menerbitkan PIR (*Property Irregularity Report*). Proses pencarian bagasi yang dilaporkan hilang akan dilakukan dalam kurun waktu hingga 14 hari kerja. Jika bagasi di temukan, maka akan diantar ke alamat yang tercatat didalam dokumen PIR (*Property Irregularity Report*). Jika dalam kurun waktu 14 hri kerja bagasi tidak ditemukan maka bagasi dinyatakan hilang dan dapat dilakukan klaim kompensasi atau ganti rugi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 144 yaitu "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut". Ganti rugi secara spesifik merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011. Penumpang diberikan ganti rugi sebesar RP. 200.000/kg dan batas maksimum ganti rugi adalah RP. 4.000.000 atau 20 kg maksimal kalim. Kerusakan bagasi tercatat diberikan ganti rugi sesuai jenis, bentuk, ukuran, dan merek bagasi tercatat.

Pembahasan

Proses penanganan bagasi hilang serta sistem pencatatan, sistem pelacakan dan kerjasama dengan Maskapai Wings Air pada unit *Lost And Found* PT. Global Sky Aviasi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende

1. Penanganan Bagasi Hilang. Petugas *lost and found* melakukan penanganan terhadap bagasi penumpang mulai dari proses bagasi datang di *break down area*, kemudian langsung diturunkan di *baggage conveyor belt* (BCB) oleh petugas *break down* dan pada tempat itu dilakukan pencatatan bagasi dan penghitungan jumlah bagasi (*checklist*) sesuai dengan bagasi yang sudah terdaftar. Mulai dari pengecekan atau pencatatan tersebut untuk memastikan bahwa bagasi dalam keadaan baik, tidak hilang atau rusak. Jadi, apabila ditemukan permasalahan ataupun kendala yang berkaitan dengan bagasi hilang, langsung ditangani oleh petugas *lost and found* yang sedang berada di area tersebut untuk tanggung jawab seperti penggantian ataupun perbaikan terhadap bagasi penumpang. Dalam menangani kasus kehilangan bagasi, petugas *Lost and Found* PT. Global Sky Aviation mengikuti SOP yang telah ditetapkan guna memastikan efisiensi dan kepuasan penumpang. Proses penanganan dimulai dengan:
 - a. Pelaporan Kehilangan. Penumpang yang kehilangan bagasi harus segera melapor ke *lost and found* sebelum meninggalkan area pengambilan bagasi dan wajib menunjukkan *baggage claim tag*, *boarding pass* dan KTP sebagai bukti kepemilikan.
 - b. Pengisian Formulir (*PIR/Property Irregularity Report*). Penumpang diwajibkan mengisi *Property Irregularity Report* dengan mencabtumkan deskripsi warna, merek, dan barang-barang di dalam bagasi.
 - c. Proses Pelacakan. Petugas melacak bagasi melalui sistem internal dan berkoordinasi dengan bandara asal atau stasiun awal, maskapai Wings Air dan pihak operasional Bandara H. Hasan Aroeboesman Ende. Jika diperlukan, pelacakan juga dilakukan melalui rekaman CCTV.
 - d. Tindak Lanjut dan Penyelesaian. Jika bagasi ditemukan, akan dikirim langsung ke alamat yang dikonfirmasi oleh penumpang dan jika dalam 14 hari bagasi tidak ditemukan,

penumpang akan diberi informasi terkait prosedur klaim kompensasi, sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011.

2. Sistem Pencatatan, Sistem Pelacakan dan Kerja Sama. Petugas melakukan pencatatan ketika bagasi turun dari pesawat (*loading unloading*), kemudian jika terjadi kehilangan, petugas menyiapkan form PIR agar dapat mengisi data penumpang serta jenis bagasinya. Tindakan pelacakan atau tracing ini dilakukan di area bandara transit dan bandara keberangkatan awal. Petugas *lost and found* melakukan *tracing* dengan dua cara yaitu *tracing by CCTV* dan *tracing by e-mail* dan *tracing by whatsapp (WA)* ke bandara *origin* atau bandara keberangkatan sebelumnya. Dalam melakukan pelacakan/*tracing* bagasi penumpang yang hilang, petugas unit *lost and found* bekerja sama dengan beberapa pihak yaitu maskapai Wings Air dan operasional Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende untuk bisa mengatasi dan dengan cepat menemukan keberadaan bagasi hilang yang dimiliki penumpang di area kedatangan. Kehilangan bagasi biasanya disebabkan karena label bagasi terlepas, petugas salah menulis kode tujuan bagasi dan bagasi ditempatkan di pesawat yang salah. Itu biasa terjadi ketika penempatan bagasi seperti saat memisahkan bagasi yang transit dan transfer atau bagasi untuk penerbangan langsung.

Kendala yang dihadapi oleh petugas saat menangani bagasi hilang

Kendala yang dihadapi petugas yaitu terkait dengan sumber daya manusia (SDM). Kemampuan petugas di lapangan perlu terus ditingkatkan, terutama dalam menangani laporan kehilangan bagasi dengan cepat dan tepat. Kesalahan dalam pencatatan atau pelabelan bagasi, seperti penulisan kode tujuan yang tidak akurat atau peletakan bagasi yang keliru di pesawat, dapat menyebabkan kehilangan bagasi. Selain itu, beberapa kasus kehilangan terjadi karena penumpang salah mengambil bagasi milik orang lain, yang baru disadari setelah mereka meninggalkan area pengambilan bagasi. Tantangan lain yang dihadapi adalah interaksi dengan penumpang yang kecewa atau marah akibat kehilangan bagasi, yang dapat menyulitkan komunikasi dan memperlambat proses penanganan. Beberapa penumpang juga sering memberikan informasi yang kurang akurat mengenai ciri-ciri bagasi mereka, sehingga menyulitkan proses pencarian. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan sistem pelacakan juga menjadi kendala, meskipun sudah tersedia sistem pelacakan internal dan dukungan CCTV, masih terdapat kesulitan dalam mendapatkan informasi secara cepat dari bandara asal maupun tujuan, terutama karena sistem pelacakan belum sepenuhnya terintegrasi antara maskapai, bandara, dan operator *ground handling*.

Upaya yang dilakukan oleh petugas dalam menangani bagasi hilang

Beberapa upaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam proses penanganan bagasi hilang, PT. Global Sky Aviation bersama unit *lost and found* menerapkan berbagai langkah strategis guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan penumpang:

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan mengadakan pelatihan bagi petugas *lost and found* guna meningkatkan keterampilan mereka dalam menangani laporan kehilangan bagasi dengan cepat dan profesional. Pelatihan ini mencakup prosedur standar operasional, teknik komunikasi dengan penumpang, serta penggunaan sistem pelacakan bagasi yang lebih efisien.
2. Mengotimalisasi sistem pelacakan bagasi dengan mengadopsi teknologi yang lebih canggih untuk mempermudah identifikasi serta pemantauan bagasi secara *real-time*.
3. Integrasi sistem antara maskapai, bandara, dan operator *ground handling* juga diperkuat guna mempercepat proses pelacakan bagasi yang hilang.

4. Penerapan prosedur penanganan bagasi yang lebih ketat untuk meminimalisir kesalahan dalam proses pemisahan bagasi transit dan transfer. Petugas diberikan panduan yang lebih detail terkait penyortiran bagasi berdasarkan rute penerbangan guna menghindari kesalahan pengiriman. Penambahan label pengaman ganda juga diterapkan untuk mengurangi risiko lepasnya label utama selama proses perjalanan.
5. Edukasi kepada penumpang melalui pemberian informasi yang lebih jelas terkait prosedur pengambilan bagasi, pentingnya menyimpan *baggage claim tag*, serta langkah-langkah yang harus dilakukan jika terjadi kehilangan bagasi.

KESIMPULAN

Prosedur penanganan bagasi hilang oleh unit *Lost and Found* PT. Global Sky Aviasi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende telah mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan, namun belum terlaksana secara efektif karena masih terjadi penyimpangan bagasi penumpang. Proses penanganan bagasi hilang ini mencakup penerimaan laporan, pengisian dokumen PIR, pencarian bagasi melalui sistem pelacakan dan pemberian kompensasi sesuai ketentuan. Kendala yang terjadi adalah masih perlunya peningkatan kompetensi SDM, keterbatasan fasilitas dan sistem pelacakan serta interaksi dengan penumpang oleh petugas *Lost and Found* PT. Global Sky Aviasi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Upaya yang dilakukan oleh PT. Global Sky Aviasi yaitu melakukan kerja sama dengan Wings Air di berbagai cabang bandara dan juga bekerja sama dengan Operasional Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Kemudian meningkatkan efisiensi dalam menangani bagasi hilang melalui perbaikan sistem pelacakan, kerja sama dengan maskapai dan pihak bandara, serta peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan rutin. Selain itu, penerapan prosedur penanganan yang lebih ketat, edukasi kepada penumpang, serta peningkatan fasilitas di unit *lost and found* turut mendukung efektivitas layanan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penanganan bagasi hilang dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan profesional, sehingga meningkatkan kepercayaan serta kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Data PIR (Property Irregularity Report) PT. Global Sky Aviation Tahun 2024.
- Daud, Mohamad Ca'nur (2022). Analisis Pengawasan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Oleh Unit Aviation Security Di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 1(3), 102-107.
- Diana, Nining Aryanti (2022). Analisis Pelaksanaan Unit Avsec Maskapai Dalam Penanganan Security Item Bawaan Penumpang Pada Maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara.
- Putra, Nanda Bayu Anggara (2022). Analisis Penanganan Bagasi Bermasalah Oleh PT. Kokapura di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.