



Pengaruh Kualitas Pelayanan *Pre-Flight* Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bunga Indah Permata

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Maria Valeria Roellyanti

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Korespondensi Penulis: bungaata15@gmail.com

Abstract : *Transportation services are one of the basic human needs. In the current era of globalization, with increasing mobility of people or goods, the role of transportation modes becomes very important both in the economic and social fields. Service quality is also inseparable from the desire of service users to obtain good, comfortable, fast and safe transportation facilities and infrastructure. Service quality is a determining and important factor, so that service managers can determine the strategies that must be implemented in order to meet all the needs of service users safely, quickly and comfortably. This research aims to determine the influence of Gapura Angkasa pre-flight service quality on Citilink airline passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport by distributing questionnaires to 100 Citilink airline passenger respondents. Based on research and data testing that has been carried out, it can be concluded that the influence of the quality of pre-flight service at Gapura Angkasa on Citilink airline passenger satisfaction is significant, namely based on the calculated T value of Variable X (Service Quality) on Variable Y (Passenger Satisfaction) of 11,083 more than T table 1,985. So it can be concluded that the quality of Gapura Angkasa's pre-flight service has a significant effect on Citilink airline passenger satisfaction. The magnitude of the influence of the quality of pre-flight service at Gapura Angkasa on passenger satisfaction is proven by the coefficient of determination value of 55.6%, which means that Variable X (service quality) has an influence of 55.6% on Variable Y (passenger satisfaction).*

Keywords : *quality service, pre-flight, gapura angkasa, satisfaction passenger, citilink*

Abstrak : Jasa transportasi menjadi salah satu kebutuhan pokok manusia, di era globalisasi seperti sekarang ini dengan mobilitas orang atau barang semakin tinggi maka peran moda transportasi menjadi sangat penting baik dalam bidang ekonomi maupun sosial. Kualitas pelayanan juga tidak terlepas dari keinginan pengguna jasa untuk mendapatkan sarana dan prasarana transportasi yang baik, nyaman, cepat dan aman. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dan penting, sehingga pengelola jasa pelayanan dapat menentukan strategi yang harus dilakukan guna untuk memenuhi segala kebutuhan pengguna jasa pelayanan tersebut dengan aman, cepat dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden penumpang maskapai Citilink. Berdasarkan penelitian dan pengujian data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* gapura angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink secara signifikan yaitu berdasarkan Nilai T hitung Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang) sebesar 11.083 lebih dari T tabel 1.985. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *pre-flight* gapura angkasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* gapura angkasa terhadap kepuasan penumpang dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 55,6 % yang artinya Variabel X (kualitas pelayanan) memberikan pengaruh sebesar 55,6 % terhadap Variabel Y (kepuasan penumpang).

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *pre-flight*, kepuasan penumpang, gapura angkasa, citilink.

LATAR BELAKANG

Dalam menunjang mobilitas barang atau manusia maka dibutuhkan transportasi yang cepat dan efisien, transportasi udara menjadi salah satu pilar penting untuk menunjang pergerakan barang atau manusia. Dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan aman maka dibutuhkan penyedia jasa layanan udara yakni maskapai penerbangan, maskapai penerbangan dapat dikategorikan menjadi 2 yakni LCC (*low coast carrier*) dan FSA (*full service airlines*), salah satu maskapai dengan kategori LCC adalah Citilink Indonesia. Bersumber dari (Citilink.co.id), Citilink Indonesia berdiri sejak tahun 2001 dengan label sebagai maskapai berbiaya hemat dan berada di segmen budget traveller dengan lebih dari 97 rute baik domestik maupun internasional. Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi udara tentu Citilink berusaha untuk menyediakan pelayanan yang prima guna memberikan pengalaman yang baik bagi penumpang, oleh karena itu maskapai membutuhkan *passenger service agent/airline passenger ground staff* yang memiliki kemampuan melayani penumpang dengan baik.

Passenger service agent/airline passenger ground staff merupakan bagian dari ground handling, *Ground Handling* adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang, bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Secara sederhana, *ground handling* atau tata operasi darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang dan bagasi di terminal, serta penanganan kargo dan pos di *cargo area*, ruang lingkup dan batasan pekerjaan *ground handling* yaitu pada tahap sebelum atau sesudah penerbangan (Majid & Warpani, 2010). Petugas *Passenger service agent* (pasasi) memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani penumpang mulai dari proses *check-in* hingga penumpang naik ke pesawat termasuk melayani penyandang disabilitas, serta menangani proses penumpang transit.

Pasasi (*passenger service agent*) dimiliki oleh berbagai perusahaan salah satunya PT. Garuda Angkasa yang menjadi penyedia jasa layanan *Ground Handling* dalam penerbangan nasional maupun internasional. Menurut website resmi <https://gapura.id> kegiatan penanganan darat didasarkan pada standar layanan global seperti yang ditentukan oleh Asosiasi Transportasi Udara Internasional (IATA) di mana Garuda menjadi anggotanya. Dengan demikian Garuda dipercaya oleh maskapai penerbangan nasional dan internasional di lebih

dari 50 bandara yang Perseroan operasikan saat ini di Indonesia dimana kami selalu siap dan siap untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada semua pelanggan kami.

Sejalan dengan visi kami untuk menjadi perusahaan *ground handling* kelas dunia, Garuda berusaha menjadi penyedia layanan terbaik di mata klien kami. Garuda terus meningkatkan tingkat kualitas layanannya melalui peningkatan berkelanjutan layanan *Ground Handling* kami untuk menangani semua kebutuhan pelanggan kami dengan percaya diri; karena kesuksesan klien kami adalah kesuksesan kami.

Garuda terus berinvestasi dalam merevitalisasi armada GSE (*Ground Support Equipment*) dengan unit-unit "*ecofriendly*" berteknologi canggih terbaru untuk meningkatkan efisiensi biaya operasional, serta produktivitas seperti GSE bertenaga baterai listrik dan GSE diesel Euro-3. Garuda berupaya untuk menjadi organisasi berbasis TI melalui pemanfaatan teknologi mutakhir yang tepat guna untuk mengoptimalkan operasi *ground handling* secara maksimal. Garuda berpengalaman menangani semua jenis pesawat; pesawat niaga, pesawat kargo, jet pribadi dan penerbangan korporasi serta VVIP untuk kepala negara.

Layanan *Ground Handling* Garuda, mengacu pada IATA SGHA 2008 :

- Bagian 1, Keterwakilan, Administrasi & Pengawasan
- Bagian 2, Layanan Penumpang
- Bagian 3, Layanan *Ramp*
- Bagian 4, Kontrol Beban, Komunikasi & Operasi Penerbangan
- Bagian 5, Layanan Kargo & Surat
- Pasal 6, Layanan Dukungan
- Bagian 7, Keamanan
- Bagian 8, Perawatan Pesawat *Berdasarkan permintaan

Setiap penumpang, sebelum menaiki pesawat wajib melakukan sebuah proses yaitu bernama *pre-flight*. Dalam *pre-flight*, terdapat proses *check in*, penanganan bagasi serta proses *boarding* yang mengharuskan penumpang menunjukkan identitas seperti KTP maupun dokumen lainnya. Namun dalam hal pelayanan terdapat berbagai kekurangan seperti staff pasasi yang kurang tanggap dalam menerima komplain ataupun permintaan bantuan sehingga menimbulkan konflik antar penumpang dan petugas. Selain itu, saat peneliti melaksanakan *on the job training* mendapati beberapa permasalahan yaitu terdapat contoh kasus berupa ditolaknya penumpang pada saat melakukan *boarding* dikarenakan tidak jelasnya informasi dan kurangnya keprofesionalan dari petugas sehingga menyebabkan penumpang terlambat

dan bahkan gagal untuk terbang. Selain itu selama peneliti mengikuti *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, peneliti menemukan beberapa contoh kasus dalam hal pelayanan *pre-flight* yang terjadi seperti petugas *check-in* yang tidak melakukan salam, sapa dan senyum kepada penumpang yang akan *check-in* sehingga terlihat penumpang tidak nyaman dalam situasi tersebut, selain itu contoh permasalahan lainnya yakni tidak jelasnya informasi yang diberikan petugas *check-in* ketika ada penumpang yang membawa barang berupa *Tools* dan disarankan langsung menuju *boarding gate* tanpa mengharuskan penumpang tersebut menyerahkan barangnya untuk masuk ke bagasi tercatat, namun setelah sampai di *boarding gate* penumpang tersebut dilarang membawa barang bawaannya untuk masuk ke bagasi kabin dan harus masuk ke bagasi tercatat dan pada akhirnya penumpang tersebut tidak diperbolehkan menaiki pesawat dikarenakan ketidakjelasan informasi tersebut. Contoh permasalahan selanjutnya pada saat dilakukannya *boarding*, barang bawaan penumpang kembali di periksa oleh petugas pasasi untuk mencegah barang yang beratnya lebih dari 7 kg masuk ke bagasi kabin, pada saat pemeriksaan terdapat penumpang yang membawa barang bawaan lebih dari 7 kg dan dikenakan *sweeping* bagasi agar barang bawaan penumpang tersebut masuk ke bagasi tercatat, namun penumpang tersebut tidak bersedia menyerahkan barang bawaannya dan petugas pada saat itu tidak memberikan informasi yang jelas kepada penumpang tersebut sehingga terjadilah perdebatan, hal ini tentu membuat rasa tidak nyaman penumpang dikarenakan petugas kurang mampu memberikan Informasi yang jelas.

Berdasarkan penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**PENGARUH *PRE-FLIGHT* SERVICE GAPURA ANGKASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**”.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019) Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan setia.

Pre-flight

Menurut PM 30 Tahun 2021 *pre-flight* termasuk pelayanan untuk menangani keterlambatan, pembatalan penerbangan dan *Denied Boarding Passenger* serta keluhan penumpang lainnya.

Pasasi

Menurut Nurhayati & Nur (2017), pasasi adalah petugas yang memberikan pelayanan kepada penumpang saat berada di sisi darat (Landside).

Kepuasan

Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai.

Bandar Udara

Menurut PM 55 tahun 2020, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Maskapai Citilink

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, yang melayani penerbangan domestik dari kota ke kota bahkan negara lain.

Ground Handling

Ground handling merupakan aktivitas dari maskapai yang ada berkaitan dengan hal penanganan, melayani penumpang dengan barang bawaan, barang kargo, pos, peralatan berkaitan dengan pesawat di darat baik saat akan *arrival* atau *departure* faktor petugas *ground handling service* mendapatkan penumpang, bagasi dan kargonya di terminal bandara memberikan kepuasan pelanggan.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan Bandara baru di Yogyakarta, terletak di kecamatan Temon, Kabupaten Kulonprogo. Bandara Yogyakarta Internasional Airport mulai beroperasi pada tanggal 6 Mei 2019. Ditandai dengan pendaratan pertama Citilink dari Halim Perdanakusuma Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden penumpang maskapai Citilink. Berdasarkan penelitian dan pengujian data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink secara signifikan yaitu berdasarkan Nilai T hitung Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang) sebesar 11.083 lebih dari T tabel 1.985.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Mei 2023 sampai dengan 31 Mei 2023, pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada penumpang maskapai Citilink sebanyak 100 responden dengan total 20 pertanyaan.

B. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini, memiliki kriteria responden yaitu berusia 17 tahun keatas yang menggunakan jasa penerbangan maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Responden berjumlah 100 orang yang dikelompokkan sesuai jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan.

Berikut hasil karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 100 responden penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	58	58%
Perempuan	42	42%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 58 orang atau 58% dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 42 atau 42% orang. Maka dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dalam penelitian ini.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Frekuensi
17-30	42
31-40	23
41-50	25
51-60	10

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik 100 responden berdasarkan rentang usia, dapat diketahui bahwa rentang usia 17-30 tahun terdiri dari 42 responden, rentang usia 31-40 tahun terdiri dari 23 responden, rentang usia 41-50 tahun terdiri dari 25 responden dan rentang usia 51-60 tahun terdiri 10 responden. Maka dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa penumpang yang menggunakan jasa penerbangan maskapai Citilink memiliki tingkat usia paling rendah adalah 17 tahun dan usia yang paling tinggi adalah 60 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 3 Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
ASN	13	13%
BUMN	11	11%
MAHASISWA	15	15%

PNS	10	10%
POLRI	3	3%
SWASTA	21	21%
TNI	3	3%
WIRASWASTA	24	24%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, terdapat 8 jenis pekerjaan pengguna jasa maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dari hasil diatas, yang paling dominan adalah Wiraswasta dengan jumlah 24 responden dan Swasta yang berjumlah 21 responden.

C. Analisis Data

1. Analisis regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel X terhadap variabel Y serta seberapa kuat pengaruh Variabel Independen (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Dependen (Kepuasan Penumpang) yang menggunakan maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Berikut hasil uji regresi linear sederhana :

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.641	2.721		3.911	.000
x	.743	.067	.746	11.083	.000

a. Dependent Variable: y

Diketahui nilai constant (a) sebesar 10.641 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b/koeffisien regresi 0,743, sehingga persamaan regresi nya sebagai berikut :

$$Y = a+Bx$$

$$Y = 10.641 + 0743$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar 10.641 memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan adalah 10.641
- Koefisien regresi x sebesar 0,743 menyatakan bahwa semakin baik nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan penumpang juga akan meningkat. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel Y terhadap variabel Y dinyatakan positif.

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji T di dalam penelitian ini digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (Dependen). Berikut hasil uji parsial (T) pada tingkat signifikansi 0,05% :

Tabel 5 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.641	2.721		3.911	.000
x	.743	.067	.746	11.083	.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan dari hasil tabel diatas, dinyatakan bahwa nilai signifikansi dari tabel Coefficien diperoleh dari nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y), dan berdasarkan nilai uji T yaitu diketahui nilai $t_{hitung} 11.083 > 1.985$, sehingga dapat disimpulkan baha variabel Kualitas Pelayanan (X), berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

3. Uji Determinasi (R²)

Uji Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). berikut hasil uji determinan :

Tabel 6 Hasil Uji Determinan (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.746 ^a	.556	.552	2.538
---	-------------------	------	------	-------

Dari tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa besarnya nilai korelasi yaitu sebesar 0,746, dan diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,556. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang) adalah sebesar 55,6%.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

1. Pengaruh kualitas pelayanan *Pre-Flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Berdasarkan penelitian dan pengujian data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink secara signifikan yaitu berdasarkan Nilai T hitung Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang) sebesar **11.083** lebih dari T tabel = **1.985**. dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan *Pre-Flight* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang secara signifikan.

2. Besaran pengaruh kualitas pelayanan *Pre-Flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Berdasarkan hasil dari uji determinasi yang menunjukkan seberapa besar Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang), yaitu diketahui nilai koefisien determinasi nya sebesar 55,6%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan *pre-flight* Garuda Angkasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink.

2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan *pre-flight* Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 55,6 % yang artinya Variabel X (kualitas pelayanan) memberikan dampak sebesar 55,6 % terhadap Variabel Y (kepuasan penumpang).

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang disarankan pada

1. Bagi pihak PT Citilink Indonesia agar lebih meningkatkan kualitas dalam hal pelayanan terutama pada saat proses *pre-flight* untuk meminimalisir hal-hal yang menghambat penerbangan dan mengganggu kenyamanan penumpang.
2. Bagi para peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain selain yang telah digunakan dalam penelitian ini yang objeknya lebih luas serta mengaitkan dengan teknologi yang berkembang saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Minimal Penumpang Angkutan Udara

Peraturan Menteri Nomor 55 Tahun 2020. Keamanan Penerbangan Nasional