

## Efektivitas Penanganan Bagasi Tertinggal di Area Terminal dalam Upaya Menjamin Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara El Tari Kupang

<sup>1</sup> Oksana Priyanka Tawa, <sup>2,\*</sup> Suprapti, <sup>3</sup> Ovilia Shely Fadhila, <sup>4</sup> Indriyana Mandraeny

<sup>1)</sup> *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[21091602@students.sttkd.ac.id](mailto:21091602@students.sttkd.ac.id)

<sup>2,\*)</sup> *Jurusan Manajemen Transportasi*  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[suprapti@sttkd.ac.id](mailto:suprapti@sttkd.ac.id)

<sup>3)</sup> *Jurusan Manajemen Transportasi*  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[ovilia.shely@sttkd.ac.id](mailto:ovilia.shely@sttkd.ac.id)

<sup>4)</sup> *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[indriyana.mandraeny@sttkd.ac.id](mailto:indriyana.mandraeny@sttkd.ac.id)

\*) corresponding author

### Article history:

Received April 30, 2025

Accepted December 29, 2025

### Abstract

Baggage is a passenger's belongings carried during a flight. At El Tari Kupang Airport, there are often cases of luggage left in terminal area, therefore El Tari Kupang Airport took the initiative in handling passenger luggage left in terminal area. Although this is not its responsibility and there is no Standard Operating Procedure that regulates it, the airport continues to provide good service to maintain its image as a service provider. This study aims to determine the effective handling process for passenger baggage left behind at El-Tari Kupang Airport and how to overcome the obstacles that occur. This study uses a descriptive qualitative method, namely the data used are primary and secondary data. Primary data is data collection through observation and interviews in the field, while secondary data is indirect data sources such as photographs, documents, objects and the like. Data validity testing uses triangulation of sources and techniques. This study was conducted in February 2025 at El-Tari Kupang Airport. The results of the study indicate that the process of handling left luggage at El Tari Kupang Airport has been carried out well and meets passenger expectations with steps such as receiving reports, searching, storing and returning and through coordination between Airport Security, Customer Service and other parties at the airport. The handling that has been provided by El Tari Kupang Airport has been carried out effectively, however, there are still some obstacles due to the lack of facilities and technology implementation which results in baggage tracking taking a long time. The way to overcome obstacles is to increase the effectiveness of handling left luggage such as facilities and technology, coordination with various parties, and providing education to passengers to always pay attention to their belongings.

**Keywords:** handling of left baggage, El Tari Kupang Airport, passenger satisfaction

## Pendahuluan

Transportasi merupakan aktivitas mengangkut, memindahkan barang maupun manusia dari suatu tempat ke tempat yang lain. Transportasi udara adalah mode transportasi yang menggunakan pesawat terbang untuk memindahkan barang dan penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui udara [1] [2] [3]. Transportasi udara sangat penting untuk Indonesia karena kondisi Indonesia yang memiliki banyak pulau, transportasi udara dapat menghubungkan antar pulau dalam waktu yang cukup cepat dan efisien [4]. Untuk menunjang kegiatan tersebut maka dibutuhkan bandar udara sebagai titik pusat transportasi udara untuk memungkinkan penumpang melakukan perjalanan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya [5].

Bandar Udara mempunyai sarana dan prasarana dalam menunjang berbagai kegiatan kebandaraan pada setiap bandar udara yang ada di Indonesia. Menurut UU No 1 Tahun 2009, bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan tempat pesawat udara mendarat atau lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya [6]. Salah satu daerah yang memiliki bandar udara adalah Provinsi Nusa Tenggara Timur, yaitu El Tari Kupang. Bandar Udara El Tari merupakan bandar udara yang terletak di Kupang, Nusa Tenggara Timur, dan melayani beberapa

rute penerbangan domestik yang menghubungkan wilayah tersebut dengan berbagai kota besar di Indonesia. Sebagai salah satu pintu gerbang utama di kawasan Timur Indonesia, Bandar Udara El Tari memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas orang dan barang, serta memperkuat konektivitas antar daerah [7]. Bandar udara ini melayani penerbangan ke sejumlah destinasi di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, Denpasar, Makassar, dan beberapa kota lainnya. Dengan fasilitas yang terus berkembang, Bandar Udara El Tari berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi penumpang serta mendukung pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi di Nusa Tenggara Timur.

Setiap penerbangan, penumpang biasanya membawa bagasi yang terdiri dari koper, tas, atau barang lainnya, yang umumnya berisi barang bawaan pribadi seperti pakaian dan obat-obatan. Pelayanan terhadap penumpang juga mencakup pengelolaan bagasi mereka [8] [9]. Penanganan bagasi tertinggal bukan merupakan tanggung jawab langsung bandar udara, tetapi pihak bandara juga berupaya untuk menjaga citra dan memberikan kepuasan kepada penumpang melalui penanganan yang cepat dan efektif. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah bagasi yang tertinggal di area terminal, sering kali disebabkan oleh kelalaian penumpang yang terburu-buru. Laporan yang jelas dan tepat dari pihak terkait sangat diperlukan untuk memastikan penanganan dan pengembalian barang dapat dilakukan dengan efektif.

## Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak *Customer Service* dan *Aviation Security* serta melakukan observasi secara langsung di Bandar Udara El Tari Kupang sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi berupa beberapa foto penyerahan bagasi milik penumpang yang tertinggal. Penelitian dilaksanakan di PT. Angkasa Pura I atau *Injourney Airport* cabang Bandar Udara El Tari Kupang yang berlangsung selama 1 bulan yaitu pada Februari 2025. Subjek dari penelitian ini adalah petugas dari *Customer Service* dan *Aviation Security* pada Bandar Udara El Tari Kupang [10] [11], sedangkan objeknya yaitu proses penanganan bagasi tertinggal milik penumpang pada Bandar Udara El Tari Kupang.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil

**1. Hasil Wawancara.** Informan pada penelitian ini merupakan orang/petugas yang memberikan data kepada penulis –seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 1– melalui salah satu teknik pengumpulan data yaitu wawancara dengan petugas *Aviation Security* dan *Customer Service* di Bandar Udara El Tari Kupang. Hasil wawancara ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Penulis mewawancarai 3 (tiga) narasumber sebagai berikut:

**Tabel 1. Informan**

No	Nama/Inisial	Jabatan	Umur
1.	Yossa Galuh Darahntian	<i>Aviation Security Leader</i>	49 Tahun
2.	AliTsabit Z	<i>Customer Service</i>	29Tahun
3.	Claudhya Ragu	<i>Customer Service</i>	31 Tahun

Sumber: Data Wawancara (2025)

Proses wawancara dilakukan terhadap tiga (3) orang narasumber secara terpisah dan dengan jabatan serta reteng yang berbeda. Dari narasumber tersebut dianggap memiliki kemampuan dalam memberikan data kepada penulis. Hasil wawancara tersebut kemudian diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan validitas dan keandalan data yang diperoleh, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan objektif mengenai fenomena

yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi seperti proses penanganan yang efektif terhadap bagasi milik penumpang yang tertinggal pada Bandar Udara El-Tari Kupang dan bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pencarian bagasi milik penumpang yang tertinggal.

**2. Hasil Observasi.** Observasi penelitian ini dilakukan selama 1 bulan dari 1-26 Februari 2025 di Bandar Udara El Tari Kupang. Hasil observasi yang diperoleh selama melakukan penelitian ialah adanya laporan terkait bagasi penumpang yang tertinggal di area terminal. Masalah ini kemudian ditangani oleh pihak *Customer Service* dan *Aviation Security* untuk melakukan tindakan lebih lanjut, yaitu melakukan verifikasi informasi dari pemilik bagasi, koordinasi antar pihak dalam melakukan pelacakan bagasi, konfirmasi penemuan bagasi dan pengembalian, dan apabila pemilik bagasi tersebut belum bisa dihubungi bagasi tersebut akan di simpan terlebih dahulu di *inventory*. Dalam pelacakan yang dilakukan oleh kedua pihak tersebut terdapat kendala yaitu adanya CCTV yang sulit di akses di beberapa titik dan kurangnya data yang diberikan oleh pemilik bagasi. Namun pihak bandar udara terus berupaya untuk melakukan penanganan lebih lanjut dengan pelacakan manual ke beberapa titik yang memungkinkan penumpang tersebut duduk atau berada di area yang sering digunakan, seperti di *area check-in*, ruang tunggu, *area boarding gate*, dan *toilet* di mana penumpang biasanya lebih sering berada atau menunggu sebelum penerbangan.

**3. Hasil Dokumentasi.** Pada penelitian ini penulis juga menggunakan dokumentasi sebagai bukti yang mendukung temuan bagasi di lapangan serta memperkuat keabsahan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi yang digunakan berupa foto penyerahan bagasi kepada pemilik bagasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumentasi ini diambil pada saat pelaksanaan penelitian di Bandar Udara El Tari Kupang ketika petugas melakukan penyerahan bagasi kepada pemiliknya.

## B. Pembahasan

**1. Proses penanganan yang efektif terhadap bagasi milik penumpang yang tertinggal pada Bandar Udara El-Tari Kupang.** Bagasi merupakan barang-barang pribadi milik penumpang yang dibawa ke dalam penerbangan. Bagasi dapat berupa koper atau barang bawaan lainnya yang akan memenuhi kebutuhan penumpang selama penerbangan. Penumpang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan transportasi udara berasal dari berbagai kalangan dan dalam keadaan tertentu, sehingga ada beberapa kategori penumpang yang mendapatkan perlakuan dan penanganan khusus oleh penyedia pelayanan jasa. Akan tetapi bukan berarti setiap penumpang dibeda-bedakan pelayanan dan perlakuannya, hanya saja saat melakukan perjalanannya ada beberapa kategori penumpang yang benar-benar harus memerlukan perlakuan dan harus mendapatkan perhatian khusus karena kondisi yang mereka miliki pada saat itu. Penanganan bagasi penumpang yang efektif melibatkan kecepatan dan kemudahan dalam menangani bagasi yang tertinggal. Beberapa faktor yang penting dalam menilai efektivitas proses ini antara lain kecepatan respons, di mana waktu yang diperlukan untuk menanggapi laporan penumpang sangat penting, serta rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan hingga bagasi dikembalikan kepada pemiliknya. Selain itu, ketepatan dalam pengelolaan data menjadi faktor kunci, yang meliputi pencatatan dan pelacakan bagasi tertinggal dengan sistem informasi yang akurat dan efisien. Komunikasi yang jelas dan efektif dengan penumpang mengenai status bagasi yang tertinggal juga sangat diperlukan untuk kejelasan informasi yang disampaikan.. Menurut Ali Tsabit selaku petugas *Customer Service* Bandar Udara El Tari Kupang, adapun langkah-langkah dalam proses penanganan dimulai dengan:

**a. Penanganan Bagasi Tertinggal di Bandara. Pelaporan** – Penumpang yang bagasinya tertinggal harus segera melapor ke pihak *Customer Service* untuk dilakukan pencarian. Atau barang yang ditemukan oleh petugas di bandar udara dapat diserahkan di loket *Customer Service* agar dapat diberitahukan melalui pengeras suara terhadap penumpang yang merasa barangnya tertinggal.

**b. Proses Pelacakan** – Petugas melacak bagasi melalui sistem internal dan berkoordinasi dengan *Airport Security*. Jika diperlukan, pelacakan juga dilakukan melalui rekaman CCTV Bandara.

**c. Tindak Lanjut dan Penyelesaian** – Jika bagasi ditemukan, maka dilakukan pengembalian kepada penumpang yang bersangkutan. Jika ditemukan di hari yang berbeda, bagasi tersebut dapat disimpan pada ruangan yang dapat menjamin keamanan bagasi tersebut sampai waktu dikembalikannya.



**Gambar 1. Penyerahan Bagasi**

Sumber: Dokumentasi (2025)



**Gambar 2. Penyerahan Bagasi**

Sumber: Dokumentasi (2025)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa seorang petugas *Customer Service* dan petugas *Aviation Security* sedang mengembalikan barang penumpang yang tertinggal di Bandar Udara El Tari Kupang. Proses penanganan bagasi, dalam konteks ini adalah bagasi penumpang yang tertinggal bahwa jika ditemukan oleh pihak penyedia pelayanan jasa, maka kemudian disimpan di area khusus yang aman, dilengkapi dengan kontrol akses dan sistem keamanan ketat guna mencegah kehilangan atau kerusakan lebih lanjut. Jika ada laporan bahwa bagasi tertinggal di bandara maka petugas langsung melakukan pencarian, tetapi ini tidak ada undang-undang yang mengatur tentang tanggung jawab pihak bandara terhadap bagasi milik penumpang, hanya saja pihak bandara menjaga citranya dengan mengambil andil dalam proses penanganan bagasi seperti memberikan bantuan menemukan bagasi, pencarian dan penyimpanan.

Pembahasan dengan topik ini belum pernah dilakukan sebelumnya, maka dengan ini memberikan kontribusi terkait konteks ini bahwa jika pihak di bandara menemukan bagasi penumpang yang tertinggal, maka dilakukannya identifikasi, kemudian diberikan kepada *Customer Service* untuk

dilakukan announcement (pengumuman) serta pengembalian ke pemiliknya. Penumpang yang merasa mendapatkan bagasinya tertinggal dan kemudian mengalami kerusakan atau isi bagasinya tersebut bukan tanggung jawab pihak bandara, pihak bandara hanya bersikap peduli terhadap barang-barang penumpang yang ketinggalan saat kegiatan penerbangan di Bandar Udara El Tari Kupang. Jika bagasi yang tertinggal ditemukan di hari yang berbeda dengan pelaporan penumpang, maka pihak bandara melakukan penanganan lebih lanjut, seperti penyimpanan dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan kategori bagasi dengan keamanan dan kerahasiaan bagasi yang disimpan dijaga melalui sistem pengawasan CCTV dan kontrol akses yang ketat. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, pengangkut memastikan bahwa semua aspek penanganan bagasi yang tertinggal tersebut dilakukan dengan cermat dan efektif. Proses penanganana bagasi tertinggal ini juga disampaikan oleh Narasumber 2 sebagai berikut:

“prosesnya dari melakukan pengumpulan data dari pengguna jasa yang melaporkan. apabila ditemukan barang yang belum diketahui pemiliknya akan disimpan di area penyimpanan Airport Security sampai dengan ada laporan masuk yang mencari barang yang dimaksud. Kemudian berkoordinasi secara langsung apabila terdapat laporan masuk yang diterima ke *Airport Operation and Service Improvement*, baik barang tertinggal/barang hilang”,(Narasumber 2).

Dalam penanganan bagasi tersebut, petugas bersedia dalam jam operasional berlangsung untuk menerima laporan, mengidentifikasi dan mendata bagasi, serta menyimpannya di area yang aman. Koordinasi dengan *Airport Security* itu penyimpanan bagasi penumpang yang ketinggalan sampai pemiliknya datang untuk mengambil.

Mengenai masalah penanganan bagasi tertinggal di bandara sebenarnya belum ada SOP tetapi bandara berinisiatif untuk memberikan jaminan terbaik bagi penumpang yang melakukan penerbangan di Bandar Udara El Tari Kupang. Dengan demikian permasalahan ini tidak hanya mencakup kasus bagasi tertinggal, tetapi juga berbagai jenis masalah bagasi lainnya yang dapat terjadi selama perjalanan penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang. Setiap jenis masalah ditangani dengan prosedur yang sesuai untuk memastikan solusi yang efektif dan memuaskan bagi penumpang. Seperti data yang diperoleh dari *Customer Service* (2025), pada saat kegiatan penerbangan, proses penanganan bagasi tertinggal melibatkan pelacakan untuk memastikan bahwa barang dikembalikan kepada pemilik yang sah. Masalah seperti ini menunjukkan bahwa langkah-langkah sistematis yang diterapkan telah memenuhi kepuasan penumpang selaku pengguna jasa di Bandar Udara El Tari Kupang. Dengan demikian, masalah ini secara komprehensif menggambarkan penanganan masalah bagasi tertinggal yang dihadapi dan mencerminkan kepedulian pihak bandara dalam memenuhi pelayanan jasa yang menyeluruh dan beragam.

**2. Cara Mengatasi Hambatan-Hambatan Yang Terjadi Dalam Proses Pencarian Bagasi Milik Penumpang Yang Tertinggal.** Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa penanganan bagasi tertinggal yang dilakukan oleh pihak *Customer Service* dan *Airport Security* pencarian, penyimpanan dan pengembalian, namun masih terdapat beberapa hambatan. Hambatan hambatan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

**a. Posisi CCTV yang Sulit Dijangkau** – Tidak semua area yang menjadi jalur pergerakan penumpang terpantau secara optimal oleh kamera CCTV. Beberapa titik memiliki cakupan kamera terbatas atau sulit diakses untuk pengamatan ulang, sehingga menyulitkan proses pelacakan visual terhadap keberadaan bagasi.

**b. Informasi Yang Kurang Jelas Mengenai Bagasi Dari Pemilik Bagasi** – Laporan yang diberikan oleh pemilik bagasi sering kali tidak lengkap atau kurang spesifik, seperti ketidakjelasan dalam deskripsi fisik bagasi atau daerah mana saja di area terminal yang dilalui oleh pemilik bagasi tersebut. Hal ini memperlambat proses verifikasi dan pencarian oleh petugas bandara.

Dalam konteks ini hambatan-hambatan yang terjadi dapat mengakibatkan keterlambatan dalam

proses pelacakan dan pengembalian bagasi tertinggal. Keterlambatan ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang dan berpotensi mengurangi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Penanganan bagasi penumpang yang tertinggal di Bandar Udara El Tari Kupang menghadirkan hambatan beragam yang dapat diatasi melalui inovasi teknologi dan optimalisasi proses. Namun, dengan adanya hambatan yang ada petugas tetap berupaya memberikan penanganan yang terbaik kepada bagasi milik penumpang yang tertinggal yaitu dengan melakukan pelacakan secara manual ke beberapa titik yang sulit dijangkau oleh CCTV serta memaksimalkan data yang tersedia dan melakukan konfirmasi ke tiap petugas. Kemudian membuat otomatisasi dan teknologi untuk menawarkan solusi yang menjanjikan untuk meningkatkan efektifitas dan keandalan sistem penanganan bagasi.

Bagasi penumpang yang tertinggal di area terminal Bandar Udara El Tari Kupang merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi, terutama disebabkan oleh kelalaian penumpang saat berada di area ruang tunggu, *check-in*, *boarding gate* maupun fasilitas umum yang ada di terminal. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas bandara melakukan koordinasi yang intensif dengan berbagai pihak yang memiliki peran penting dalam operasional bandara. *Customer Service* menerima laporan dari penumpang serta mengkoordinasikannya dengan petugas *Aviation Security* untuk melakukan tindak lanjutan, sementara *Aviation Security* bekerja sama dengan *Customer Service* dalam melakukan pelacakan untuk segera mengamankan barang yang tertinggal. Pihak maskapai juga dilibatkan apabila barang tertinggal berkaitan dengan proses keberangkatan atau *check-in* penumpang, sedangkan *cleaning service* dan *ground handling* membantu dalam proses pencarian karena mereka beraktivitas langsung di area-area tersebut.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan, pengelola bandar udara juga menerapkan beberapa langkah strategis untuk menangani dan meminimalisir kejadian serupa di masa mendatang. Di antaranya adalah menyampaikan pengumuman secara rutin melalui sistem pengeras suara, khususnya menjelang *boarding* guna mengingatkan penumpang agar memeriksa kembali barang bawaannya. Selain itu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penanganan bagasi tertinggal agar penanganan yang di berikan dilakukan secara tersrtuktur, serta penempatan kamera CCTV di titik-titik strategis juga dioptimalkan untuk memudahkan pelacakan visual terhadap bagasi penumpang yang tertinggal. Bagasi yang berhasil ditemukan akan disimpan di *inventory*, yang dikelola secara rapi dan mudah diakses oleh petugas untuk pencocokan dengan laporan yang diberikan oleh pemilik bagasi. Seluruh upaya ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan bagasi tertinggal, menjamin keamanan bagasi milik penumpang, dan pada akhirnya memberikan kepuasan kepada penumpang terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara El Tari Kupang.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses penanganan bagasi tertinggal di Bandar Udara El Tari Kupang telah dilakukan dengan langkah-langkah yang sudah terbukti efektif yaitu melalui pencarian, penyimpanan dan pengembalian dengan melalui koordinasi antar pihak *Airport Security*, *Customer Service* dan pihak lainnya di bandar udara berdasarkan dokumentasi yang ada pada lampiran yang dimana semua bagasi tertinggal yang di laporkan oleh pemilik bagasi berhasil dikembalikan. Penanganan yang dilakukan sudah cukup efektif dimana semua bagasi tertinggal yang ditangani oleh pihak Bandar Udara El Tari berhasil diserahkan kembali kepada pemiliknya meskipun dalam proses pelacakan mengalami beberapa hambatan karena fasilitas, informasi dan penerapan teknologi masih kurang

yang akibatnya waktu pelacakan bagasi membutuhkan waktu yang cukup lama.

2. Cara mengatasi kendala yaitu dengan saling kerja sama antara *Airport Security*, *Customer Service* dan pihak lainnya di bandara dalam penanganan bagasi tertinggal. Kemudian meningkatkan efektivitas dalam menangani bagasi melalui perbaikan sistem pelacakan, koordinasi, edukasi kepada penumpang, serta peningkatan fasilitas untuk mendukung efektivitas penanganan bagasi tertinggal di area terminal.

#### Daftar Pustaka

- [1] Kamila, P. H. & Dyahjatmayanti, D. 2024. Analisis Keandalan Sistem Informasi Losi (Lost Item) oleh Unit Aviation Security pada Penanganan Barang Tertinggal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), pp. 409-419.
- [2] Suprapti. 2016. TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA TERHADAP PENGIRIMAN KARGO MELALUI UDARA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 9 No 2, pp. 33-41.
- [3] Awan. 2021. STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 14 No 1, pp. 21-29.
- [4] Fatmayati, F., Burhanudin, M. S. 2024. EFEKTIVITAS SISTEM LOSI OLEH UNIT AVSEC DALAM PENANGANAN BARANG TERCECER DI AREA LANDSIDE. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(1), pp. 14-28.
- [5] Wisjnoe, S. 2014. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PELAYANAN PEMBUATAN PAS BANDARA DI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG PERIODE BULAN FEBRUARI SAMPAI DENGAN APRIL 2014. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 7(2), pp. 74-88.
- [6] Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- [7] UDARA, K. P. R. I. D. J. P. 2025. BANDAR UDARA EL TARI. <https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara/229>
- [8] Marta, R. A., Tamara, A. P. 2022. SERVICE QUALITY ANALYSIS: STUDI PADA PELAYANAN BAGASI (PT KOKAPURA) BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), pp. 347 – 352.
- [9] Sutarwati, S., Surhanudin. 2015. IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 77 TAHUN 2011 TENTANG TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT ANGKUTAN UDARA MENGENAI BAGASI HILANG PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUMARMO SOLO. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 8(2), pp. 5-14.
- [10] Website Eltari Airport Kupang. <https://kupang-airport.com/id> [visited on October 20, 2025]
- [11] Bandar Udara Eltari. <https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara/229> [visited October 20, 2025]
- [12] ICAO. 2022. International Civil Aviation Organization. <https://elibrary.icao.int/product/274803> [visited on October 20, 2025]