



# Pengaruh Work Life Balance Terhadap Optimalisasi Kinerja Karyawan Flight Operation PT. JAS pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten

Amelia Romadhona Putri <sup>1\*</sup>, Djoko Widagdo <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Korespondensi penulis: [romadhonaamelia7@gmail.com](mailto:romadhonaamelia7@gmail.com)\*

**Abstract.** *The density of flights at Soekarno-Hatta International Airport, Tangerang, Banten is the main factor causing work fatigue for employees. Especially at PT.JAS, the Flight Operation unit Load Control and Flight Coordinator often experience overtime which causes their Work Life Balance not to be met and has an impact on decreasing employee productivity. This study aims to determine the effect of Work Life Balance on optimizing the performance of Flight Operation employees at PT. JAS at Soekarno-Hatta International Airport, Tangerang, Banten. The data collection method used in this study is a quantitative method with a data collection technique in the form of a questionnaire distributed to 46 respondents, and also a Literature Study in the form of conducting a review of books, literature, and reports. The research methods used in this study are (Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test Using the Normality Test Tested with the Shapiro Wilk Test, Simple Linear Regression Analysis, Correlation Coefficient Test, T Test, and also Determination Coefficient Test). The results obtained from this study are that Work Life Balance has an effect on the performance of employees of PT.JAS Flight Operation unit at Soekarno-Hatta International Airport Tangerang, Banten. This is proven by the T-test value, namely the calculated t value is greater than the t table, namely  $10.889 > 1.984$  and the Determination Coefficient Test Results are also obtained at 0.729 or 72.9%, which means that the independent variable (Work Life Balance) has a significant effect on the dependent variable (Performance) by 72.9% and the remaining 27.1% is influenced by other factors not included in this study.*

**Keywords:** *Work Life Balance, Employee Performance, Flight Operation*

**Abstrak.** *Kepadatan penerbangan pada Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta Tangerang, Banten merupakan faktor utama penyebab kelelahan kerja bagi para karyawan. Khususnya pada PT.JAS bagian Flight Operation unit Load Control dan Flight Coordinator beberapa kali unit ini sering mengalami lembur yang menyebabkan Work Life Balance Nya tidak terpenuhi dan berdampak pada penurunan produktivitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Work Life Balance terhadap optimalisasi kinerja karyawan Flight Operation PT. JAS pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada 46 responden, dan juga Studi Pustaka berupa Manual Handling PT. JAS, buku-buku, laporan-laporan. Metode Analisis Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu (Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik dengan Menggunakan Uji Normalitas yang di Uji dengan Uji Shapiro Wilk, Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji koefisien korelasi, Uji T, dan juga Uji Koefisien Determinasi). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu bahwa Work Life Balance berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.JAS unit Flight Operation Pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten. Hal ini dibuktikan dengan nilai Uji T yaitu nilai t hitung lebih besar dari t tabel yakni  $10,889 > 1,984$  dan juga diperoleh Hasil Uji Koefisien Determinasi sebesar 0,729 atau 72,9% yang artinya variabel independen (Work Life Balance) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan) sebesar 72,9% dan sisanya 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini.*

**Kata kunci:** *Work Life Balance, Kinerja Karyawan, Flight Operation*

## 1. LATAR BELAKANG

Kepadatan penerbangan pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten merupakan faktor utama penyebab kelelahan kerja bagi para karyawan. Dimana seperti yang kita ketahui bahwasannya Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten merupakan Bandar Udara tersibuk Se- Asia Tenggara. Berdasarkan

Kapasitas Kursi Databoks, Penerbangan Juli (2023) Nabila Muhamad menyebutkan bahwa “Bandara Soekarno-Hatta merupakan bandara tersibuk di Asia Tenggara pada Maret 2023. Saat memasuki High Session tidak semua karyawan mendapatkan libur sebagian besar karyawan harus tetap bekerja bahkan disaat perayaan hari besar. Hal ini membuat para karyawan tidak memiliki banyak waktu untuk berkumpul dengan keluarga. Para karyawan bekerja seharian untuk keluarga namun pada saat hari besar dimana semua orang berkumpul dengan keluarga mereka tidak bisa menghabiskan waktu bersama.

Tingkat stres kerja di Indonesia semakin meningkat, terutama di kalangan anak muda saat ini. Banyak ahli menyebutkan bahwa Generasi Z adalah kelompok yang paling mengalami stres di tempat kerja. Ada berbagai penyebabnya, seperti menghadapi kesulitan ekonomi, tekanan pekerjaan, rasa ketidakstabilan, kekhawatiran, dan gangguan kecemasan. Meskipun faktor-faktor ini mempengaruhi pekerja dari berbagai usia, penelitian menunjukkan bahwa generasi muda adalah yang paling rentan. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa banyak dari mereka baru saja memasuki dunia kerja selama atau setelah pandemi, menghadapi tantangan yang cukup berat.

Pada Flight Operation terdapat unit yaitu Load Control dan Flight Coordinator, dimana unit ini adalah unit yang saling berkesinambungan di Bandar Udara Soekarno Hatta, Tangerang, Banten. Unit Load Control bertanggung jawab atas berat dan keseimbangan pesawat. Mereka harus memastikan muatan didistribusikan secara merata dan maksimumnya tidak boleh melebihi batasan yang ditetapkan oleh pabrikan pesawat dan maskapai penerbangan yang bersangkutan. Flight coordinator adalah unit yang bertugas sebagai coordinator terlaksananya proses handling pesawat di apron. Pada saat peneliti melakukan observasi di PT JAS, peneliti menemukan terdapat beberapa karyawan yang sering kali mengalami lembur, kemudian keesokan harinya beliau izin tidak masuk dikarenakan sakit, ada pula yang tetap pulang kerumah untuk sekedar bertemu keluarga padahal beberapa jam lagi beliau harus kembali ke kantor. Di sisi lain, peneliti menemukan pada saat terjadi kasus pesawat RTB (Return to Base) atau RTA (Return to Apron), membuat karyawan PT. JAS mengalami lembur di hari tersebut. Ada pula karyawan yang memang mengambil waktu lembur untuk mendapatkan gaji lebih, sehingga hal ini membuat karyawan tersebut menghabiskan waktu lebih banyak di kantor daripada di rumah. Dari kejadian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak adanya keseimbangan kehidupan pribadi dan juga dunia kerja disini.

Ketika keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi tidak tercapai, produktivitas karyawan dapat menurun. Bekerja dalam waktu yang terlalu lama bisa menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Kelelahan ini dapat mengakibatkan penurunan fokus dan meningkatkan kemungkinan melakukan kesalahan. Kesalahan-kesalahan tersebut membuat

penyelesaian tugas menjadi lebih lambat, yang pada akhirnya menurunkan kinerja pegawai dan menghambat efisiensi organisasi.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, dan dari banyaknya topik permasalahan di atas membuat peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang dihadapi oleh para karyawan PT. JAS, dan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan karyawan mengalami stress terhadap kerja. Apakah dengan cara menyeimbangkan Work Life Balance dapat berpengaruh pada optimalisasi kinerja karyawan PT. JAS Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Tangerang, Banten.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 mengenai Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara merupakan wilayah di daratan atau perairan dengan batasan tertentu yang dirancang khusus untuk tempat pesawat terbang mendarat dan lepas landas. Di sini juga dilakukan proses naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta perpindahan antar dan moda transportasi. Fasilitas di bandar udara mencakup aspek keselamatan dan keamanan penerbangan, serta berbagai fasilitas dasar dan penunjang. Bandar Udara terdiri dari dua jenis, yaitu Bandar Udara umum dan Bandar Udara khusus, dengan Bandar Udara umum sering disebut hanya sebagai Bandar Udara.

### **Bandar Udara Soekarno-Hatta Tangerang, Banten**

Bandar Udara Internasional Soekarno–Hatta (IATA: CGK, ICAO: WIII), yang sering disingkat SHIA atau Soetta, sebelumnya dikenal secara resmi sebagai Bandar Udara Cengkareng Jakarta (dengan kode IATA “CGK”), merupakan bandara utama yang melayani wilayah Jakarta Raya dan sekitarnya. Bandara ini dinamai menurut Soekarno dan Mohammad Hatta, tokoh proklamator kemerdekaan Indonesia yang pertama kali menjabat sebagai Presiden dan Wakil Presiden. Terletak di Benda, Kota Tangerang, dan Kosambi, Kabupaten Tangerang, sekitar 20 km barat laut dari Jakarta Pusat.

### **Work Life Balance**

Menurut McDonald dan Bradley dalam Sarah Puspita Sari & Wachid Hasyim (2022), work-life balance mengacu pada seberapa puas seseorang dengan kemampuan mereka untuk memenuhi kewajiban mereka baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional mereka. Keseimbangan kehidupan kerja, sebagaimana didefinisikan oleh Delecta (2011), adalah kapasitas seseorang untuk memenuhi kewajiban kepada keluarga, pekerjaan, dan kegiatan ekstrakurikuler mereka.

Dari beberapa pengertian mengenai Work Life Balance diatas dapat disimpulkan bahwa Work Life Balance merupakan keseimbangan kehidupan pribadi mulai dari keluarga, pasangan, waktu luang dan dunia kerja termasuk hubungan dengan teman kerja kemudian juga karir.

### **Optimalisasi**

Poerwadarminta (2014) mendefinisikan optimalisasi sebagai "hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, sehingga optimasi adalah hasil yang dicapai secara efektif dan efisien sesuai harapan." Cara lain untuk memikirkan optimasi adalah sebagai metrik di mana semua kebutuhan dipenuhi oleh tindakan yang diambil. Menurut Winardi (2014), optimalisasi adalah ukuran yang memungkinkan tercapainya tujuan berdasarkan upaya yang dilakukan. Ini adalah usaha untuk memaksimalkan kegiatan sehingga memperoleh keuntungan yang diinginkan. Oleh karena itu, optimalisasi hanya dapat tercapai jika pelaksanaannya dilakukan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, tujuan selalu diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar dapat mencapai tingkat optimal. Optimalisasi sering diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan sejauh mana semua kebutuhan dapat terpenuhi melalui kegiatan yang dilakukan.

### **Flight Operation**

Flight Operation atau operasi penerbangan merujuk pada seluruh rangkaian aktivitas dan proses yang terlibat dalam mengelola dan menjalankan penerbangan dari awal hingga akhir. Hal ini mencakup beberapa aspek penting seperti Perencanaan Penerbangan, Pengaturan Jadwal dan Penjadwalan, dan Pengendalian Koordinasi.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan, menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2014), ditentukan oleh kaliber dan volume pekerjaan yang diselesaikan seorang karyawan dalam rangka memenuhi kewajibannya sejalan dengan yang ditugaskan kepadanya.

### **PT Jasa Angkasa Semesta**

Menurut Fadel Yohansyah (2016), perusahaan ini didirikan pada tanggal 8 Juni 1984, di Jakarta, di hadapan Soeleman Ardjasmita, SH, Notaris, berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas No. 12. Menteri Kehakiman Republik Indonesia mengesahkan Anggaran Dasar pada tanggal 31 Oktober 1986, dan diumumkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia No. 99, Tambahan Lembaran Negara No. 1562, pada tanggal 12 Desember 1986. Dokumen-dokumen tersebut juga didaftarkan dan dicatat dalam buku registrasi Kantor Pengadilan Negeri Jakarta dengan Nomor 2431/1986 pada tanggal 20 November 1986.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan kepada 46 responden, dan juga Studi Pustaka berupa Manual Handling PT. JAS, buku-buku, laporan-laporan. Metode Analisis Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu (Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik dengan Menggunakan Uji Normalitas yang di Uji dengan Uji Shapiro Wilk, Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji koefisien korelasi, Uji T, dan juga Uji Koefisien Determinasi).

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

**Tabel 1. Hasil Uji T  
Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,304	3,530		,936	,354
	<i>Work Life Balance</i>	,920	,084	,854	10,889	,000

**a. Dependent Variable: Kinerja**

**Sumber: Data yang diolah peneliti (2024)**

Hasil perhitungan data menggunakan IBM SPSS 22 Statistic For Windows, pada variabel independen (*Work Life Balance*) diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 10,889 > 1,679 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain variabel independen *Work Life Balance* berpengaruh terhadap variabel dependen Kinerja.

**Tabel 2. Hasil Uji Determinasi  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,854 <sup>a</sup>	,729	,723	3,259

**a. Predictors: (Constant), Work Life Balance**  
**Sumber: Hasil olah data peneliti (2024)**

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil uji koefisien determinasi yang telah dilakukan oleh peneliti uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien korelasi yaitu 0,854 dan diperoleh nilai  $R^2 = 0,729$  yang berarti variabel bebas Work Life Balance mempengaruhi variabel terikat Kinerja sebesar 72,9% dan sisanya 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam variabel penelitian ini.

**A. Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Work Life Balance terhadap optimalisasi kinerja karyawan Flight Operation PT. JAS pada bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten. Berdasarkan hasil data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari penyebaran kuesioner kepada karyawan Flight Operation PT. JAS pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten dan data yang telah diolah menggunakan aplikasi olah data SPSS 22, maka peneliti dapat menjelaskan data sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Work Life Balance berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Flight Operation PT. JAS pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten. Dimana diperoleh T hitung lebih besar daripada T tabel yakni  $10,889 > 1,984$  dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain variabel independen Work Life Balance berpengaruh terhadap variabel dependen Kinerja. Dengan demikian bisa menjadi acuan untuk suatu perusahaan untuk memperhatikan bagaimana Work Life Balance dapat menjadi faktor penting bagi karyawan dalam kinerja mereka di setiap hari nya, karena memungkinkan mereka bekerja dengan lebih produktif dan fokus, mengurangi stres, serta meningkatkan kepuasan dan kesehatan. Dengan menciptakan waktu untuk keluarga dan kegiatan pribadi, karyawan merasa lebih bahagia dan bersemangat, yang pada akhirnya berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih positif dan inovatif. Penelitian ini didukung oleh referensi menurut Nia Nafriana (2021) dengan judul Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja pegawai Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Riau. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Work Life Balance mempengaruhi Kinerja karyawan Biro umum kantor gubernur provinsi Riau dengan hasil uji T.
2. Dari hasil yang di dapat dan di uji oleh peneliti menghasilkan hasil uji determinasi diperoleh bahwa variabel work Life Balance berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja karyawan Flight Operation PT. JAS pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten sebesar 0,729 atau 72,9% yang artinya variabel independen (Work Life Balance)

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kinerja) sebesar 72,9% dan sisanya 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini. Artinya pada penelitian ini masih terdapat variasi variabel lainya yang dapat mempengaruhi optimalisasi kinerja karyawan Flight Operation PT. JAS pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dari hasil data, maka hasil kesimpulannya:

1. Work Life Balance berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.JAS unit Flight Operation Pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten. Hal ini dibuktikan dengan adanya uji Hipotesis menggunakan uji T yaitu nilai t hitung lebih besar dari t tabel yakni  $10,889 > 1,984$ . Dibuktikan pada Tabel 4.7 Hasil Uji T.
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi sebesar 0,729 atau 72,9% yang artinya variabel Independen (Work Life Balance) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kinerja) sebesar 72,9% dan sisanya 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini. Dibuktikan dengan Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi.

## DAFTAR REFERENSI

- Adimukti El Ridho Purba, T., et al. (2017). Optimalisasi fuel tankering untuk seluruh rute penerbangan PT. Sriwijaya Air dari Bandar Udara Soekarno Hatta.
- Akhmad, S. (2018). Pengaruh gaya belajar terhadap hasil belajar pada mata pelajaran akuntansi kelas XI IPS SMAN 3 Tapung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR*, 6(1).
- Antaraneews.com. (2022, September 20). Kemenhub sebut industri penerbangan bangkit dan pulih pasca pandemi. *Antara News*. <http://www.antaraneews.com/berita/3128349/kemenhub-sebut-industri-penerbangan-bangkit-dan-pulih-pasca-pandemi>
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2021). Pengaruh work-life balance terhadap kinerja karyawan yang dimediasi komitmen organisasi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 951-962. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.460>
- Delecta, P. (2011). Work-life balance. *International Journal of Current Research*, 33(4), 186-189.
- Dina. (2018). Pengaruh work-life balance terhadap kinerja karyawan di Kud Minatani Brondong Lamongan. *Jurnal Indonesia Membangun*. <https://jurnal.inaba.ac.id>
- Federal Aviation Administration. (2007). *Aircraft weight and balance handbook*.

- Ganapathi, I. M. D. (2016). Pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi pada PT. Bio Farma Persero). *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(1), 125-135. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i1.354>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2023). Dangerous goods panel meetings. ICAO. <http://www.icao.int/safety/DangerousGoods/Pages/DGPMMeetingbyGrp.aspx>
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mendis, M. D. V. S., & Weerakkody, W. A. S. (2018). The impact of work-life balance on employee performance with reference to telecommunication industry in Sri Lanka: A mediation model. *Kelaniya Journal of Human Resource Management*, 12(1), 72. <https://doi.org/10.4038/kjhrm.v12i1.42>
- Muhamad, N. (2023, August 8). Soekarno-Hatta, salah satu bandara tersibuk di Asia Tenggara pada Juli 2023. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/08/soekarno-hatta-salah-satu-bandara-tersibuk-di-asia-tenggara-pada-juli-2023>
- Nafriana, N., & Jer, A. R. (2022). Pengaruh work-life balance terhadap kinerja pegawai biro umum kantor gubernur provinsi Riau. *Repository UIR*. <http://repository.uir.ac.id/10787/>
- Nazir, M. (2013). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pengaruh work-life balance terhadap kinerja karyawan pada karyawan staff PT. Muara Tunggal. (2020). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 3(3), 46-50. [https://doi.org/10.26460/ed\\_en.v3i3.1688](https://doi.org/10.26460/ed_en.v3i3.1688)
- Purnomo. (2017). *Menulis penelitian*. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press.
- Puspita Sari, S. (2022). Pengaruh work-life balance, gaya kepemimpinan dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Manufaktur Cikarang.
- Sugiono. (2010). *Metode penelitian tindakan kelas: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yohansyah, F. (2016). *Sistem pelayanan ground handling PT. Jas di Kualanamu International Airport*. 123dok. <https://123dok.com/document/1y9nd4rz-sistem-pelayanan-ground-handling-jas-kualanamu-internasional-airport.html>