

# KOMPETENSI DAN KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KESELAMATAN PENERBANGAN

WYND RIZALDY  
STMT Trisakti  
wynd\_rizaldy@yahoo.com

AGUS SETIAWAN  
STMT Trisakti  
wmi\_cargo@yahoo.com

## ABSTRACT

*The objective of the research is to determine the correlation between Employees' Competence (Ko) and Service Quality (Ku) with Aviation Safety (Ks). The research was conducted at PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk Jakarta Eksport warehouse with  $n = 45$  respondent decided fixed due to saturate sample. Data analysis uses simple linear regression, multiple linear regression, simple correlation and partial correlation. The result are as follow ; (1) there is positive correlation between employees' competence (Ko) and aviation safety (Ks), (2) there is positive correlation between service quality (Ku) and aviation safety (Ks) (3) there is positive correlation between employees' competence and service quality all together toward aviation safety . Based on the result of research, aviation safety could be enhanced by increasing employees' competence and service quality.*

*Keywords : Employees' Competence, Service Quality and Aviation Safety*

## Pendahuluan

Perkembangan angkutan multimoda, baik darat dan udara memiliki potensi dan peluang besar dalam sistem transportasi, karena mampu menghubungkan barang kiriman dalam jumlah tertentu dengan lebih cepat. Untuk itu, maka, diperlukan integrasi secara optimal dan pembaharuan cara pengamanan barang kiriman dengan memanfaatkan teknologi dan metode yang lebih tepat. Dalam penyelenggaraan transportasi antarmoda, maka, peran simpul transportasi terminal kargo dan bandar udara menjadi sangat penting. Mengingat, pergerakan barang kiriman (*shipment*) dalam suatu wilayah atau

antar wilayah memerlukan tersedianya sarana dan prasarana transportasi termasuk tempat pemindahan barang atau penyimpanan sementara. Selain ditunjang oleh sarana dan prasarana transportasi yang baik, kelancaran pergerakan barang kiriman tersebut juga memerlukan sistem keselamatan transportasi yang andal dan terintegrasi. Tujuannya adalah, agar penerapannya dapat lebih efektif, efisien dan menguntungkan, baik bagi pengguna maupun bagi penyedia jasa transportasi, termasuk, dan pemeriksaan barang dan tempat penyimpanan semmentaranya.

Bila kita cermati, terminal kargo Soekarno Hatta adalah salah satu simpul transportasi atau merupakan titik temu antara jaringan pelayanan transportasi darat dengan udara baik domestik maupun antarnegara. Di samping itu, terminal kargo ini juga memfasilitasi pengamanan barang sebelum diangkut oleh moda transportasi udara. Oleh sebab itu, dalam pelayanan pergudangan, maka, perlu dipersiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berkualitas dalam memberikan pelayanan sebagaimana dijelaskan pada pasal 234 ayat 1 UU No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dimaksud dalam pasal 232 ayat 2.

Hal tersebut di atas harus menjadi acuan, mengingat, sumber daya manusia juga merupakan komponen penting dalam pelayanan, dan juga merupakan salah satu faktor utama penyebab kecelakaan yang disebabkan oleh empat faktor utama; yaitu faktor manusia (*human error*), faktor teknik (*technical*), faktor lingkungan (*environment*) dan faktor cuaca (*weather*). Selanjutnya, dari ke empat faktor tersebut, yang paling dominan adalah faktor manusia (*human error*) 32,09% dan faktor teknik (*technical*) sebanyak 31,87%. Kenyataan tersebut tampak dengan jelas, betapa kecelakaan dengan moda transportasi udara cukup tinggi dibanding tiga moda transportasi lainnya yaitu:

Tabel 1. Kecelakaan Moda Transportasi di Indonesia yang diinvestigasi oleh Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) 2007-2011

| No | Uraian                   | Satuan   | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|----|--------------------------|----------|------|------|------|------|------|
| 1  | Kecelakaan jalan raya    | kejadian | 8    | 6    | 9    | 3    | 7    |
| 2  | Kecelakaan kereta api    | kejadian | 14   | 8    | 8    | 10   | 1    |
| 3  | Kecelakaan kapal laut    | kejadian | 7    | 5    | 3    | 5    | 6    |
| 4  | Kecelakaan pesawat udara | kejadian | 21   | 21   | 21   | 18   | 32   |
|    | jumlah                   |          | 50   | 40   | 42   | 36   | 46   |

*Sumber : KNKT, Setjen Kemenhub*

Selaras dengan paparan di atas, penulis melihat ada permasalahan kompetensi kerja karyawan pada tingkat kualitas pelayanan berkenaan dengan proses pengamanan saat penerimaan barang di gudang ekspor pada PT JAS Tbk. Padahal, kompetensi tenaga penanganan barang kiriman, memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan keselamatan dan kualitas layanan perusahaan tersebut. Sejak 2011, yang mengoperasikan x-ray dan memberikan persetujuan dalam penerimaan barang adalah pihak *regulated agent*, sementara, PT JAS hanya menerima laporan dan masih perlu memastikan apakah barang-barang yang diterima sudah bebas dari bahaya yang tersembunyi yang nantinya dapat berdampak terhadap keselamatan penerbangan. Hal tersebut karena, selain harus memiliki kompetensi, keterbatasan sumber daya manusia untuk menangani hal yang satu ini tergolong sedikit --- sebab, ada kalanya, karyawan yang memiliki sertifikasi dan telah mengikuti pelatihan terkadang masih kurang percaya diri sehingga menghindari pemeriksaan barang berbahaya saat diterima. Dengan kata lain, hanya beberapa karyawan saja yang dianggap berkompeten dalam melakukan pemeriksaan terhadap barang berbahaya yang diterimanya. Kendala lain yang terjadi di lapangan adalah belum adanya alat deteksi radiasi khusus barang radio aktif sekaligus antisipasi bila terjadi insiden yang tidak diharapkan di area. Selain itu, kesadaran menggunakan alat bantu seperti *google mask* dan sarung tangan (*hand glove*) juga belum seluruhnya diterapkan. Padahal, pengabaian yang dilakukan, secara sadar, dapat menimbulkan berbagai hal yang tidak diharapkan baik oleh para pengguna jasa maupun PT. JAS itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono. 2011).

Selain dari studi kepustakaan, konsep analisa dan teori pertama yang terkait dengan kompetensi tersintesakan sebagai kemampuan yang harus dimiliki; di antaranya

1. Pengetahuan dasar/*Computer literacy & English language*.
2. Ketrampilan teknis/*Quality assurance & accuracy*.
3. Inovasi/*Priority setting*.
4. Kemampuan Pengembangan diri/*Motivation & Enthusiasme Continuous learning*.
5. Bakat/*Negotiation*.
6. Interaksi sosial /*Customer service orientation & respect*.
7. Performa/kinerja
8. Citra diri
9. Sifat dan

10. Efektivitas/*Problem solving*.

Dari ke sepuluh indikator tersebut, maka, terbentuk 20 butir kisi-kisi instrumen dari variabel kompetensi sebagai berikut:

Tabel 2. 10 Indikator Variabel Bebas (X1) Kompetensi

| Variabel                                                                                                        | Indikator                             | No Butir | Jumlah Butir |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| <b>(X1)<br/>Kompetensi</b><br> | 1. <u>Pengetahuan dasar</u>           | 1,2      | 2            |
|                                                                                                                 | 2. <u>Ketrampilan teknis</u>          | 3,4      | 2            |
|                                                                                                                 | 3. <u>Inovasi</u>                     | 5,6      | 2            |
|                                                                                                                 | 4. <u>Kemampuan Pengembangan diri</u> | 7,8      | 2            |
|                                                                                                                 | 5. <u>Bakat</u>                       | 9,10     | 2            |
|                                                                                                                 | 6. <u>Interaksi sosial</u>            | 11,12    | 2            |
|                                                                                                                 | 7. <u>Performa</u>                    | 13,14    | 2            |
|                                                                                                                 | 8. <u>Citra diri</u>                  | 15,16    | 2            |
|                                                                                                                 | 9. <u>Sertifikasi</u>                 | 17,18    | 2            |
|                                                                                                                 | 10. <u>Efektifitas</u>                | 19,20    | 2            |
|                                                                                                                 | <i>Total butir</i>                    |          | 20           |

Sumber : Furham (1990:110), Spencer et al (1990:32) Armstrong (1996:189) Steve Whiddet & Sarah Hollyforde (1999:3), Kaj Storbacka & Lehtinen (2011:11) , Gary Dessler (2003) . American Society for Training Development

Selanjutnya, teori kedua yang terkait dengan kualitas pelayanan disintesakan sebagai titik temu penilaian terhadap suatu produk baik jasa atau barang yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan dengan indikator-indikator yang membentuknya dan terdiri atas

1. Keandalan.
2. Ketanggapan.
3. Keterjaminan.
4. Keempatian dan
5. Keberwujudan guna tercapainya sasaran atau tujuan dalam suatu pekerjaan.

Dari kelima indikator tersebut, tersusun 22 butir pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3 . 22 Indikator Variabel Bebas (X2) Kualitas Pelayanan

| Variabel                                                                                                                      | Indikator                              | No Butir       | Jumlah Butir |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|--------------|
| <b>(X2)</b><br><b>Kualitas Pelayanan</b><br> | 1. <i>Reliability</i> (kehandalan)     | 1,2,3,4,5      | 5            |
|                                                                                                                               | 2. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) | 6,7,8,9        | 4            |
|                                                                                                                               | 3. <i>Assurance</i> (jaminan)          | 10,11,12,13    | 4            |
|                                                                                                                               | 4. <i>Emphaty</i> (ke-empatian)        | 14,15,16,17,18 | 5            |
|                                                                                                                               | 5. <i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)      | 19,20,21,22    | 4            |
|                                                                                                                               | Total                                  |                | 22           |

Sumber : Zethaml, Parasuraman, Benry (1990:18), Wiliaya (2011:11), Kotler (2011:231), Lovelock & Wright (2002:227).

Kemudian, teori ketiga yang berkait dengan keselamatan penerbangan disintesaikan sebagai terjaminnya perjalanan penumpang dengan kargo dalam suatu wilayah. Adapun, persyaratan atau indikator yang harus dipenuhi adalah;

1. Kebijakan Otoritas dan Badan Usaha Bandar Udara.
2. Standar Prosedur Operasi.
3. Kelayakan fasilitas tempat.
4. Peralatan pendukung yang memadai.
5. Terkalibrasinya peralatan secara rutin.
6. Pelatihan yang berkesinambungan.
7. Kesadaran dari organisasi dan karyawan.
8. Pelaporan kelaikan dan administrasi yang tertata rapi dan mudah diakses.
9. Audit yang teratur, dan
10. Pemutakhiran informasi Terkait keselamatan, yang keseluruhannya menjadi tolok ukur dalam mencapai keselamatan.

Dari sepuluh faktor tersebut, maka, dibuat 20 butir kisi-kisi instrumen variabel keselamatan penerbangan sebagai berikut :

Tabel 3. 10 Indikator Variabel Terikat (Y) Keselamatan Penerbangan

| Variabel                                                                                                                           | Indikator                                                                   | No Butir | Jumlah Butir |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| <b>(Y)</b><br><b>Keselamatan penerbangan</b><br> | 1.Kebijakan Otoritas Bandara dan Badan Usaha Bandar Udara                   | 1,2      | 2            |
|                                                                                                                                    | 2.Standar Prosedur Operasi                                                  | 3,4      | 2            |
|                                                                                                                                    | 3.Kelayakan fasilitas tempat                                                | 5,6      | 2            |
|                                                                                                                                    | 4.Peralatan pendukung yang memadai                                          | 7,8      | 2            |
|                                                                                                                                    | 5.Terkalibrasinya peralatan secara rutin                                    | 9,10     | 2            |
|                                                                                                                                    | 6.Pelatihan yang berkesinambungan                                           | 11,12    | 2            |
|                                                                                                                                    | 7.Kesadaran dari organisasi dan karyawan                                    | 13,14    | 2            |
|                                                                                                                                    | 8.Pelaporan kelainan yang disimpan                                          | 15,16    | 2            |
|                                                                                                                                    | 9.Audit rutin dari Penerbangan                                              | 17,18    | 2            |
|                                                                                                                                    | 10.Pemutakhiran informasi dari penerbangan dan otoritas terkait keselamatan | 19,20    | 2            |
| <b>Total butir</b>                                                                                                                 |                                                                             |          | <b>20</b>    |

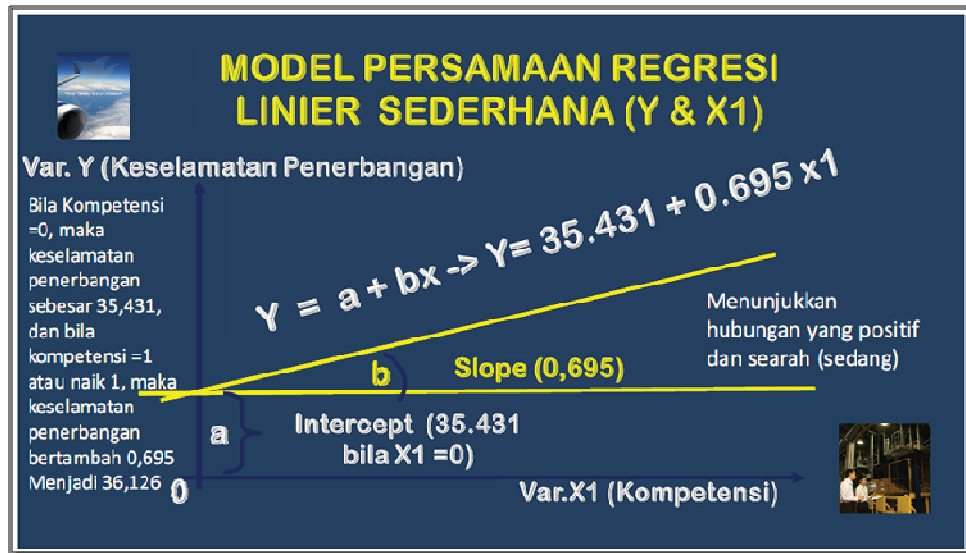
Sumber: Ramsden (1976:6), Wood (1991:33), IATA AHM, UU RI no 1 th 2009, IATA DG Training Programme Workbook, ICAO Safety Management Manual Doc 9859.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan rata-rata atau means dan titik tengah atau median. Analisis deskriptif untuk masing-masing variabel dijelaskan dalam uraian berikut dengan bantuan excell dan software SPSS ver 19.00.

## Hasil Dan Pembahasan

### a. Analisis Regresi

Dari regresi Ko dan Ks (sederhana), maka, diperoleh nilai Ks =  $35,431 + 0,695x_1$ , dan persamaan tersebut terlihat bahwa pengaruh kompetensi karyawan terhadap keselamatan penerbangan adalah searah (positif).



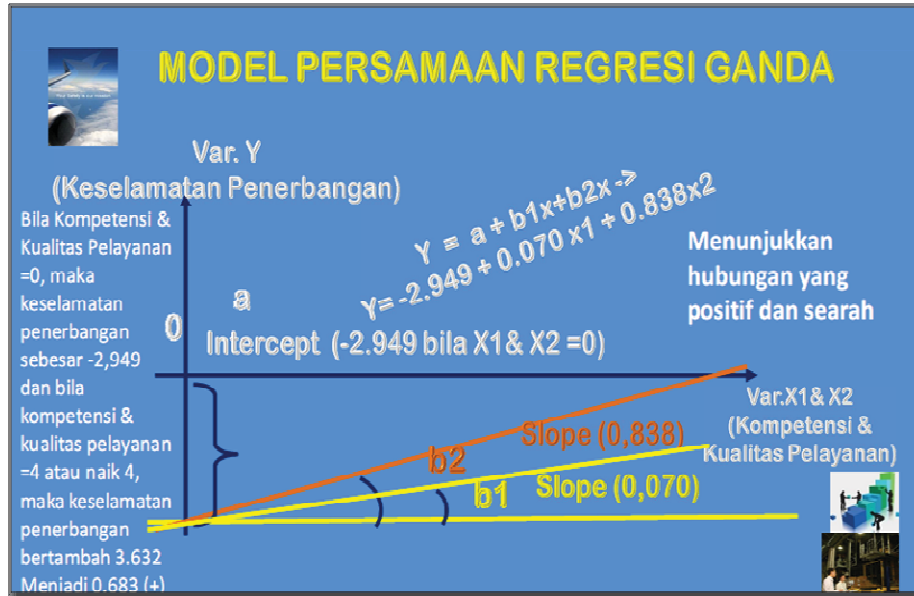
Gambar 1. Grafik regresi Kompetensi karyawan dan Keselamatan penerbangan

Sementara, dari regresi Ku dan Ks (sederhana) diperoleh nilai Ks = .- 0,912. + 0,865.x2, dan tampak dengan jelas bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keselamatan penerbangan adalah searah (positif).



Gambar 2. Grafik regresi Kualitas Pelayanan dan Keselamatan penerbangan

Sementara, regresi Ko, Ku dan Ks (ganda) diperoleh nilai  $K_s = -2,949 + 0,070.x_1 + 0,838.x_2$ . Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan adalah tidak searah (negatif), sedang pengaruh kualitas manajemen dengan keselamatan penerbangan adalah searah (positif).



Gambar 3. Grafik regresi ganda Kompetensi karyawan dan Kualitas Pelayanan dengan Keselamatan penerbangan

## **b. Koefisien Korelasi**

### **Analisis Korelasi**

Korelasi Ko dan Ks (sederhana) diperoleh r sebesar 0,514, berarti hubungan kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan adalah kuat. dan searah (positif).

Sementara, korelasi Ku dan Ks (sederhana) diperoleh r sebesar 0,880, berarti hubungan kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan adalah. sangat kuat dan searah (positif). Selanjutnya, korelasi parsial Ko dan Ks diperoleh r sebesar 0,092 yang berarti bahwa hubungan kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan adalah sangat rendah. dan searah (positif).

Selanjutnya, korelasi Ko, Ku dan Ks (ganda) diperoleh  $r$  sebesar 0,834, berarti, hubungan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan adalah sangat kuat dan searah (positif) --- dan uji korelasi ini digunakan untuk mengetahui tingkat (derajat ) ke-eratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sebab, semakin besar korelasi, maka, semakin kuat pula hubungannya.

**c. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi adalah Ko dan Ks. Adapun, besarnya pengaruh positif dari kompetensi karyawan terhadap keselamatan penerbangan sebesar 26,4..%, sedang sisanya 73,6 .% adalah merupakan faktor lain.

Kemudian, koefisien determinasi Ku dan Ks. Besarnya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap keselamatan penerbangan adalah 77,5.%, sedang sisanya 22,5.% adalah merupakan faktor lain.

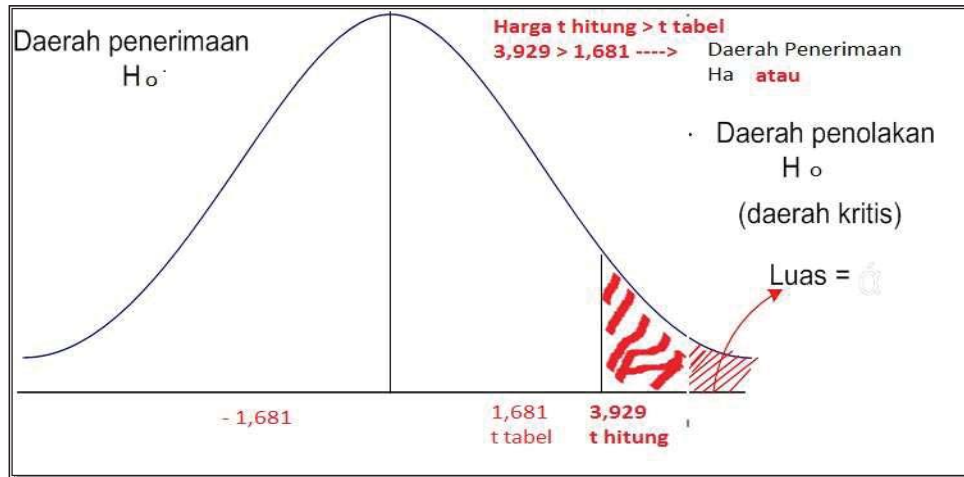
Pada koefisien determinasi Ko,Ku (ganda) dan Ks, besarnya pengaruh positif dari kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap keselamatan penerbangan sebesar 77,6.%, sisanya .22,4.% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Dari keterangan di atas, maka, dapat diinterpretasikan bahwa kondisi selama masa penelitian 2013 kompetensi karyawan dan kualitas manajemen mempunyai hubungan yang signifikan dalam upaya meningkatkan keselamatan penerbangan.

**d. Hipotesis**

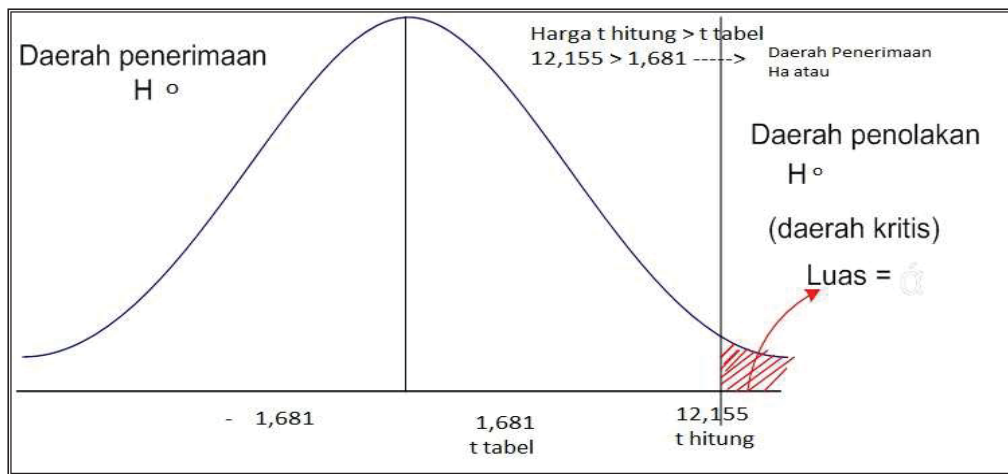
**Uji Hipotesis**

Di sini, korelasi Ko dan ks , menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan antara; kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan, dengan demikian, maka, hipotesis penelitian H1 diterima.



Gambar 4. Kurva Uji  $t$  (Ks) dengan (Ko)

Kemudian, korelasi  $K_u$  dan  $K_s$  menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan, dengan demikian, hipotesis penelitian  $H_2$  diterima.



Gambar 5. Kurva Uji  $t$  (Ks) dengan ( $K_u$ )

Terakhir, korelasi  $Ko, Ku$  dan  $Ks$  (ganda) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan, dengan demikian, hipotesis penelitian H3 diterima.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas terbukti bahwa terdapat bermacam-macam faktor yang mempunyai hubungan dan dapat memengaruhi besar kecilnya keselamatan penerbangan, misalnya budaya perusahaan, manajemen risiko, dan tata letak ideal, namun, dalam penelitian ini hanya dua faktor saja yang diambil sebagai variabel bebas; yaitu variabel kompetensi dan kualitas pelayanan .

### **Simpulan**

Kompetensi karyawan ( $Ko$ ) mempunyai hubungan positif dan signifikan dalam upaya mencapai keselamatan penerbangan ( $Ks$ ). Hal tersebut tampak dengan jelas dari hasil perhitungan koefisien korelasi yang kuat dan searah, 0,514 dan merupakan suatu hubungan, sedang koefisiensi determinasi kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan sebesar 26,4%, adalah merupakan kontribusi kompetensi karyawan terhadap naik turunnya upaya pencapaian keselamatan penerbangan. Instrumen dominan yang membentuk indikator dari kompetensi tersebut adalah berupa pengetahuan dasar; pengetahuan dasar kargo yang harus dimiliki, kemampuan membina hubungan baik dengan pelanggan, dan konsistensi dalam menjaga imej unit kerja dengan tingkah laku yang baik dalam bekerja. Dari persamaan perhitungan regresi tersebut, maka, didapat simpulan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan yang diberikan, maka, akan semakin tinggi pula tingkat keselamatan dalam penerbangan.

Kualitas pelayanan ( $Ku$ ) mempunyai hubungan positif dan signifikan dalam upaya mencapai keselamatan penerbangan ( $Ks$ ). Didasari hasil perhitungan koefisien korelasi didapat sangat kuat dan searahnya (0,888). sedangkan koefisiensi determinasi kualitas pelayanan terhadap upaya mencapai keselamatan sebesar 77,5% merupakan kontribusi pelayanan terhadap upaya pencapaian keselamatan penerbangan. dimana instrumen dominan yang membentuk indikator tersebut adalah pemberian pelatihan , penggunaan seragam dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari Persamaan perhitungan regresi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi keselamatan penerbangan.

Selaras dengan itu, variabel kompetensi karyawan (Ko) dan kualitas layanan (Ku) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang sangat kuat dan searah dengan keselamatan penerbangan (Ks). Hasil perhitungan koefisien korelasi didapat sebesar 0,834, sedang koefisiensi determinasi kompetensi karyawan (Ko) dan kualitas pelayanan (Ku) dengan keselamatan penerbangan (Ks) sebesar 77,6%, adalah merupakan kontribusi bersama-sama antara kompetensi dan kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan. Dari perhitungan persamaan regresi jamak, maka, didapat simpulan bahwa apabila kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan dapat dengan secara bersama-sama ditingkatkan, hasilnya adalah, keselamatan penerbangan pun akan meningkat.

Akhirnya, berdasarkan perhitungan korelasi secara parsial jika hubungan kompetensi karyawan (Ko) dan kualitas layanan (Ku) diperhitungkan secara sendiri-sendiri dengan mengontrol variabel bebas lainnya --- pada koefisien korelasi kompetensi karyawan (Ko) atas keselamatan penerbangan (Ks) dengan dikontrol oleh kualitas pelayanan (Ku) didapat  $r_{y12}$  sebesar 0,092, yang menunjukkan masih terdapat hubungan yang positif terhadap upaya meningkatkan keselamatan penerbangan (Ks), namun, ada kecenderungan penurunan nilai koefisien korelasinya. Sementara, koefisien korelasi kualitas layanan (Ku) atas keselamatan penerbangan (Ks), jika dikontrol oleh variabel kompetensi karyawan (Ko), maka, didapat  $r_{y21}$  sebesar 0,834. Hal ini menunjukkan adanya keeratan hubungan kualitas layanan (Ku) yang jika dikontrol oleh kompetensi karyawan (Ko), memiliki hubungan yang positif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aritonang. R. 2005. Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Tama.
- Annex 17 Konvensi Chicago 1944 tentang Technical Instruction for The Safe Transport of Dangerous Goods by Air.
- Cargo Times* Vol 2 Issue 32 June 2011. Regulated Agent Need Revision and Perfection For Safety and Security on Flights.pp 2-3

*Kompetensi Dan Kualitas Layanan Karyawan Terhadap Keselamatan Penerbangan*

- Gasperz. Vincent .2009. Total Quality Management (TQM) Untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Jakarta : PT SUN
- Gary Dessler, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi kesepuluh Jilid I, Jakarta : PT Indeks
- Heizer Jay & Render Barry. 2011. Operations Management : Manajemen Operasi. Jakarta : Salemba Empat
- Ivancevich John M & Lorenzi Peter. 1994. Management Quality and Competitiveness. Houston : Irwin.
- IATA. 2012. Dangerous Goods Regulations 53<sup>rd</sup> Edition. Geneva :International Air Transport Association.
- ICAO Safety Management Manual Doc 9859,
- Jurnal Manajemen Transportasi Volume 10 Nomor 1 Tahun 2009, Hubungan Gaya kepemimpinan dan Pelatihan terhadap Kinerja karyawan Terminal Petikemas Koja Tahun 2007 hal 63-72.
- Kaj Storbacka & Lehtinen .2001. Customer Relationship Management Creating Competitive Advantage Through Win-win Relationship Strategies: Mc Graw Hill
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua Departemen P & K Balai Pustaka.
- Kepmenpan No Kep 25/M/Pan 2 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/47/IV/2010 tanggal 19 April 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemeriksaan Kargo dan Pos yang diangkut dengan Pesawat Udara Sipil dan Tata Cara Pemberian Sertifikat sebagai Regulated Agent.
- Martono. 2011. Transportasi Bahan dan/atau Barang Berbahaya dengan Pesawat Udara berdasarkan UURI No.1 Tahun 2009. Jakarta : Rajawali Pers.

Priority – Qantas Safety Magazines Issue 1 ,2012 , Summary of Lithium Battery Incidents and Accidents , pp 23

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 8 Tahun 2010 Tentang Program keselamatan Penerbangan Nasional.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 20 Tahun 2009 Tentang sistim Manajemen Keselamatan (safety management system)

Peraturan Dirjen Perhubungan Udara No SKEP / 223/X/2009 Tentang Petunjuk dan tata cara pelaksanaan system Manajemen Keselama (Safety Management system) Operasi Bandar Udara , Bagian 139-01 (Advisory Circula 139-01, Airport Safety management system).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda

Ramsden JM . 1978. The Safe Airline. London : Redwood Burn Limited.

Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi. Yogyakarta : ANDI

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Bisnis . Bandung : Alfabeta

Supranto J .2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.

Sustainable Growth 2011 Annual Report JAS Aiport Services

Tjiptono. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : Andi Offset  
Tjiptono & Chandra .2011. Service Quality & Satisfaction edisi 3.Yogyakarta : Andi Offset

*Kompetensi Dan Kualitas Layanan Karyawan Terhadap Keselamatan Penerbangan*

- Tim Marknesis. 2009. Customer Satisfaction and Beyond. Yogyakarta : Marknesis.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Indonesia No 4956.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wijaya. 2011. Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta : PT Indeks.
- Wood. 1991. Aviation Safety Programs- A Management Hand book. California : Jeppesen Anderson Training Products.
- W.Chan Kim & Renee Mauborgne. 2005 . Blue Ocean Strategy – How to create Uncontested market space Make the Competition Irrelevant : Harvard Business School Publishing Corporation
- Zeithaml & Parasuraman. 1990. Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York : Free Press

