

**ANALISIS DAMPAK TIDAK ADANYA REGULATED AGENT
TERHADAP KELANCARAN OPERASIONAL DI TERMINAL KARGO
DAN POS BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI
SEMARANG**

Distya Ratih Permatasari¹, Denny Noval Riza¹, Moh Radix Agustiono¹

¹Jurusan Manajemen Transportasi Udara, Fakultas Manajemen Penerbangan Politeknik
Penerbangan Surabaya Jl Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236
Email: distyaratih13@gmail.com

Abstrak

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani adalah salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero) juga merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) khusus bergerak dalam bidang jasa transportasi udara. Bandara ini selain melayani operasional penumpang juga melayani operasional kargo dan pos. Tujuan penulisan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi operasional terminal kargo dan pos di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dengan tidak diberlakukannya Regulated Agent. Deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menafsirkan data yang diperoleh yaitu data yang ada menggambarkan operasional terminal kargo dan pos tanpa adanya regulated agent melalui pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi serta disusun kedalam teks yang diperluas. Hasil dari penelitian tersebut diketahui bahwa aktivitas operasional terminal kargo dan pos di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang baru semakin meningkat dalam jumlah yang cukup banyak, tapi dalam pelaksanaannya belum terealisasinya Regulated Agent dalam operasional terminal kargo dan pos di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Penulis melakukan analisis mengenai hal tersebut yang mana dari hasil penelitian yang penulis lakukan diperlukan tindakan yang tepat untuk mendukung operasional pihak yang terkait.

Kata kunci : *Ahmad Yani, kargo, pos, operasional, Regulated Agent.*

Abstract

Ahmad Yani International Airport is one of the airports managed by PT. Angkasa Pura 1 (Persero) is also a State-Owned Enterprise (BUMN) specifically engaged in air transportation services. In addition to serving passenger operations, this airport also serves cargo and postal operations. The purpose of this final assignment is to determine the operating conditions of cargo terminals and posts at Ahmad Yani International Airport Semarang with the absence of Regulated Agent. Qualitative deskning is a research method used to interpret the data obtained, namely the existing data describes the operation of cargo and post terminals without the existence of a regulated agent through collecting data obtained through observation, quetioners, and documentation and arranged into expanded text. The results of the study revealed that cargo and postal terminal operational activities at the Ahmad Yani International Airport in Semarang had only increased in a considerable amount, but the implementation of Regulated Agents in the operation of cargo terminals and post at the Ahmad Yani International Airport in Semarang had not been realized. The author conducted an analysis on this matter which from the results of the research that the authors did needed rapid action by the airport management to make additional tools so that warehouse operations could be more optimal.

Keywords: *Ahmad Yani, cargo, post, operational, Regulated Agent.*

PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang adalah salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero) juga merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) khusus bergerak dalam bidang jasa transportasi udara. Dengan meningkatnya frekuensi penerbangan pada Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, maka bandar udara tersebut dituntut secara optimal dalam penyediaan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, baik fasilitas untuk penumpang dan kargo maupun fasilitas penunjang pelayanan terhadap pesawat udara. Khususnya dalam pelayanan kargo dan pos, seiring dengan adanya peningkatan pertumbuhan trafik penumpang tiap tahunnya, juga terdapat peningkatan permintaan pengangkutan kargo dan pos melalui pesawat udara saat ini banyak *empu* ataupun perorangan mempercayakan barang kirimannya menggunakan jasa transportasi udara karena dirasa lebih cepat dan efisien, salah satunya melewati terminal kargo dan pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

Tepat pada tanggal 6 Juni 2018, Terminal Baru Penumpang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah dioperasikan. Jumlah penumpang meningkat dari 4,4 juta di tahun 2017 menjadi 5,1 juta penumpang di tahun 2018 atau terdapat peningkatan sebesar 17%. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang tersebut, terhadap rata-rata pergerakan kargo pun menjadi meningkat, yaitu dari 60 ton perhari menjadi 70 ton perhari. Tetapi lokasi yang baru hanya difokuskan untuk pelayanan operasional penumpang

Namun pada tanggal 23 Januari 2019 ditetapkan operasi boyong khusus terminal kargo dan pos, baik di sektor gudang

incoming maupun outgoing, serta kasir untuk pengambilan kargo dan pos oleh *empu* maupun perorangan. Sehingga, saat ini untuk keseluruhan operasional penumpang maupun kargo dan pos terpusat di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani yang baru yang berlokasi di Jalan Anjasmoro Raya, Semarang Barat, Kota Semarang

Hal yang ditekankan dalam hal ini adalah walaupun telah dilaksanakan operasi boyong dan perluasan terminal kargo dan pos, untuk fungsi Regulated Agent (RA) yang tidak digunakan dalam operasional di gudang Incoming maupun Outgoing walaupun seluruhnya telah dipindahkan ke Bandar udara yang baru. Jika dibandingkan dengan Bandar Udara yang lain seperti, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang memiliki banyak perusahaan Regulated Agent yang ikut ambil bagian dalam operasional dalam terminal kargo dan pos.

A. Identifikasi Masalah:

1. Kondisi operasional terminal kargo dan pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang tanpa adanya pemberlakuan Regulated Agent yang mempengaruhi efisiensi waktu dalam kegiatan operasional.
2. Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam kegiatan operasian Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang
3. Tidak sesuainya Standard Operational Procedure (SOP) dalam kegiatan Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh tidak adanya Regulated Agent terhadap efisiensi waktu kegiatan operasional Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

2. Memberikan bantuan pemikiran untuk memecahkan masalah kepada pihak terkait, khususnya pada pihak operasional Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
3. Untuk memberikan wawasan dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya di Politeknik Penerbangan Surabaya.

METODE

A. Metode Pengumpulan Data:

1. Observasi

Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan percakapan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, observasi dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsung peristiwa, sehingga observasi bersama objek yang diselidikinya. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki (Hadari, 2003).

2. Dokumentasi

Menurut Arikunto (Arikunto, 2006) dokumentasi adalah mencari data ,mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya sehingga data diperoleh pun valid dan mempunyai acuan dalam penelitian

3. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan kuesioner, analisis

berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara. (alfside, n.d.)

4. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. (Sugiyono, 2012).

B. Objek Penelitian

1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

2. Sampel

Dalam penelitian ini akan dilakukan penyebaran kuesioner terhadap karyawan dengan jumlah responden sebanyak 8 responden yang merupakan petugas checker di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

C. Metode Analisa Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis penulisan Penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan terkumpul, maka proses selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan kuesioner penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya berupa 10 pernyataan dengan jawaban Ya atau Tidak.

A. Identitas Responden

Nama :

Usia : 18-27 tahun 27-37 tahun
 37-47 tahun 47-57 tahun

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

B. Rekomendasi Pengisian

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu kotak pilihan yang tersedia sesuai dengan pilihan jawaban Bapak/Ibu yang sebenarnya atas setiap pernyataan yang diajukan.

YA
 TIDAK

Gambar 1 pengisian kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Observasi

Penulis mengadakan pengamatan secara langsung ke kegiatan operasional Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang berupa gudang Outgoing dan gudang Incoming.



Gambar 2 Tampak depan Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dengan 2 gudang tanpa adanya Regulated Agent



Gambar 3 Penumpukan Kargo dan pos di acceptance sektor Outgoing



Gambar 3 Overload kargo di sektor luar gudang Incoming

B. Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang diajukan kepada 8 responden dengan rincian 8 petugas checker, berikut hasil dari kuesioner yang dihitung dengan rumus seperti yang disarankan oleh W.Surachmad (1978) adalah sebagai berikut:

$$\rho = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

ρ : Koefisien proses

N : Nilai Realita (Nilai dan Kriteria Penilaian)

n :Nilai Ideal (nilai jumlah responden)

- Pernyataan 1:** Menurut Bapak/Ibu, pemberlakuan Regulated Agent adalah hal yang wajib diberlakukan dalam operasional terminal kargo dan pos.

Tabel 1 Hasil kuesioner pernyataan pertama

No	Klasifikasi	Responden
1.	Ya	6
2	Tidak	2
<i>Total</i>		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

Presentase :Ya = $\frac{6}{8} \times 100\% = 75\%$

$$\text{Tidak} = \frac{2}{8} \times 100\% = 25\%$$

2. Pernyataan 2: Menurut Bapak/Ibu, Regulated Agent memiliki fungsi yang lebih dalam penanganan kargo dan pos

Tabel 2 Hasil kuesioner pertanyaan kedua

No	Klasifikasi	Responden
1.	Ya	4
2	Tidak	4
Total		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase :Ya} = \frac{4}{8} \times 100\% = 50\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{4}{8} \times 100\% = 50\%$$

3. Pernyataan 3: Menurut Bapak/Ibu, Regulated Agent dapat membantu efisiensi waktu operasional terminal kargo dan pos.

Tabel 3 Hasil kuesioner pertanyaan ketiga

No	Klasifikasi	Responden
1.	Ya	7
2	Tidak	1
Total		8

Sumber, Hasil Kuesioner (2019)

$$\text{Presentase :Ya} = \frac{7}{8} \times 100\% = 87.5\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{1}{8} \times 100\% = 12.5\%$$

4. Pernyataan 4: Menurut Bapak/Ibu, operasional di terminal kargo dan pos saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4. Hasil kuesioner pernyataan keempat

No	Klasifikasi	Responden
1.	Ya	2

2	Tidak	6
Total		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase :Ya} = \frac{2}{8} \times 100\% = 25\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{6}{8} \times 100\% = 75\%$$

5. Pernyataan 5: Menurut Bapak/Ibu, antrian kargo dan pos di acceptance memperlambat waktu loading kargo dan pos.

Tabel 5. Hasil kuesioner pertanyaan kelima

No	Klasifikasi	Responden
1.	Ya	8
2	Tidak	0
Total		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase :Ya} = \frac{8}{8} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{0}{8} \times 100\% = 0\%$$

6. Pernyataan 6: Menurut Bapak/Ibu, SOP yang berlaku di terminal kargo dan pos sudah diaplikasikan dengan baik.

Tabel 6. Hasil kuesioner pernyataan keenam

No	Klasifikasi	Responden
1.	Ya	3
2	Tidak	5
Total		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase :Ya} = \frac{3}{8} \times 100\% = 37.5\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{5}{8} \times 100\% = 62.5\%$$

7. Pernyataan 7: Menurut Bapak/Ibu, dengan adanya Regulated Agent

menjamin keamanan dan keutuhan kargo dan pos sampai dengan tujuan.

Tabel 7. Hasil kuesioner pertanyaan ketujuh

<i>No</i>	<i>Klasifikasi</i>	<i>Responden</i>
1.	<i>Ya</i>	8
2	<i>Tidak</i>	0
<i>Total</i>		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase : Ya} = \frac{8}{8} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{0}{8} \times 100\% = 0\%$$

- 8. Pernyataan 8** Menurut Bapak/Ibu, dengan adanya Regulated Agent kargo dan pos dari gudang Incoming akan datang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tabel 8. Hasil kuesioner pertanyaan kedua

<i>No</i>	<i>Klasifikasi</i>	<i>Responden</i>
1.	<i>Ya</i>	7
2	<i>Tidak</i>	1
<i>Total</i>		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase : Ya} = \frac{7}{8} \times 100\% = 87,5\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{1}{8} \times 100\% = 12,5\%$$

- 9. Pernyataan 9:** Menurut Bapak/Ibu, Regulated Agent menjamin keseluruhan barang yang dikirim maupun datang.

Tabel 9. Hasil kuesioner pernyataan keenam

<i>No</i>	<i>Klasifikasi</i>	<i>Responden</i>
1.	<i>Ya</i>	8
2	<i>Tidak</i>	0
<i>Total</i>		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase: Ya} = \frac{8}{8} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{0}{8} \times 100\% = 0\%$$

- 10. Pernyataan 10 :** Menurut Bapak/Ibu, operasional gudang incoming maupun outgoing akan lebih maksimal dengan adanya pemberlakuan Regulated Agent.

Tabel 10 Hasil kuesioner pertanyaan kesepuluh

<i>No</i>	<i>Klasifikasi</i>	<i>Responden</i>
1.	<i>Ya</i>	8
2	<i>Tidak</i>	0
<i>Total</i>		8

Sumber, Hasil kuesioner (2019)

$$\text{Presentase : Ya} = \frac{8}{8} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Tidak} = \frac{0}{8} \times 100\% = 0\%$$

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh, maka dapat diajukan kesimpulan sebagai berikut:

- Operasional pemberlakuan Non Regulated Agent belum sesuai dengan KP No 152 tahun 2012 tentang pengamanan kargo dan pos yang diangkut dengan pesawat udara Pasal 24 (1) dan SKEP/255/IV/2011 Tentang pemeriksaan keamanan kargo dan pos yang diangkut dengan pesawat udara niaga bahwa pemeriksaan keamanan kargo dan pos dilakukan oleh Regulated Agent.
- Berdasarkan hasil analisa pada bab 4 bahwa pemberlakuan Regulated Agent

diperlukan karena efisiensi waktu dalam kegiatan operasional dirasa masih belum maksimal.

3. Pemberlakuan Regulated Agent dapat direalisasikan di Terminal kargo dan pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang untuk meningkatkan efisiensi waktu, sehingga waktu loading kargo dan pos dapat diminimalisir di jam sibuk (*peak hour*) apabila dilakukan.

Saran

Agar terciptanya efisiensi waktu khususnya di operasional Terminal kargo dan pos Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang sehingga terwujudnya kelancaran terhadap operasional pengangkutan kargo dan pos, maka sebaiknya segera melakukan upaya-upaya sebagai berikut.

1. Pihak pengelola terminal kargo dan pos dalam hal ini PT. Angkasa Pura Logistik perlu menambahkan jumlah personil pada sektor Outgoing maupun Incoming dengan jumlah ideal sebanyak 14 dan komposisi per shift minimal 4 orang (2 checker, 1 acceptance dan 1 kasir) sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP) Terminal Kargo dan Pos PT. Angkasa Pura Logistik.
2. Merealisasikan pemberlakuan Regulated Agent pada terminal kargo dan pos untuk memaksimalkan

efisiensi waktu pada operasional terminal kargo dan pos.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] alfside. (n.d.). *Pengertian Kuesioner*. Retrieved from Memorandum of brainstorming: <https://alfside.wordpress.com/2008/10/28/pengertian-kuisoner/>
- [2] Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Arista Atmadjati, S. ., (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: deepublish.
- [4] *Definisi Cargo dan Pihak-Pihak Terkait*. (2011, Oktober 19). Retrieved from Coretan Siswa Udara: <https://coretansiswaudara.wordpress.com/2011/10/19/definisi-cargo-dan-pihak-pihak-terkait/>
- [5] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2010). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/47/IV/2010 Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Kargo dan Pos yang Diangkut dengan Pesawat Udara Sipil dan Tata Cara Pemberian Sertifikat Sebagai Regulated Agent*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- [6] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2012). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 152 Tahun 2012 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos yang Diangkut Dengan Pesawat Udara*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- [7] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2018). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 063 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 8900-2.2 (STAFF INSTRUCTION 8900 - 2.2) TENTANG PETUNJUK TEKNIS PROGRAM BAGASI TERCATAT DAN*

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2019
ISSN : 2548-8090

- PENGOPERASIAN KARGO*. Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
- [8] Hadari, N. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- [9] IATA. (2002). *IATA HAM 810 APRIL 1998 Annex A, 20th Edition*. IATA.
- [10] International Civil Aviation Organization. (2009). *International Standards and Recommended Practices AERODROMES ANNEX 14 to the convention on international civil aviation VOLUME I*. International Civil Aviation Organization.
- [11] Kementerian Pendidikan dan Budaya. (2016, Oktober 28). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- [12] Menteri Perhubungan. (2005). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 29 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 Mengenai Terminal Kaargo Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*. Jakarta: Menteri Perhubungan.
- [13] Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 153 Tahun 2015 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos yang Diangkut Dengan Pesawat Udara*. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [14] Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 53 Tahun 2017 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos yang Diangkut Dengan Pesawat Udara*. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [15] Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [16] Politeknik Penerbangan Surabaya. (2018). *Pedoman Tugas Akhir*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- [17] Prasetya, B. (2010, Januari 12). *Cargo Area*. Retrieved from Ground Handling: <http://bakiruntokri.blogspot.com/2010/01/cargo-handling.html>
- [18] PT. Angkasa Pura 1. (2019, Januari 23). *TERMINAL KARGO DAN POS BANDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG PINDAH KE LOKASI BARU MULAI 23 JANUARI 2019*. Retrieved from <https://ahmadyani-airport.com/id/berita/index/terminal-kargo-dan-pos-bandara-jenderal-ahmad-yani-semarang-pindah-ke-lokasi-baru-mulai-23-januari-2019-1>
- [19] PT. Angkasa Pura. (2019). *Prosedur Mutu Penanganan Kargo Keluar Outgoing*. Semarang: PT. Angkasa Pura.
- [20] PT. Angkasa Pura. (2019). *Prosedur Mutu Penanganan Kargo Masuk (Incoming)*. Semarang: PT. Angkasa Pura.
- [21] Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [22] SPSS Statistik. (2016). *Kuesioner penelitian dengan skala Guttman*. Retrieved from SPSS Statistik: <https://www.spssstatistik.com/kuesioner-penelitian-dengan-skala-guttman/>
- [23] Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [24] Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [25] Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- [26] Sugiyono. (2014). *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [27] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- [28] Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [29] Umi Narimawati, S. D. (2010). *Penulisan karya ilmiah*.
- [30] W, G. (2002). *Metodolgi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [31] W-III Cargo. (2017, Desember 12). *Pemeriksaan Kargo oleh Regulated Agent*. Retrieved from W-III Cargo: <https://w3cargo.com/pemeriksaan-cargo-oleh-regulated-agent/>