

Pengelolaan Sektor Usaha *Food And Beverages* Oleh Unit *Commercial* di Terminal Keberangkatan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Selvia Egita Barus

D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : selviaegitabarus@gmail.com

Amelia Puspa Tamara

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : amelia.puspa@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis : selviaegitabarus@gmail.com

Abstract, *The Food and Beverage business sector at the Airport contributes to developing the non-aeronautical economy of PT Angkasa Pura 1 by utilizing the Commercial area and Airport layout which is managed by the Commercial Operation Strategic Business Unit of I Gusti Ngurah Rai Bali Airport and outlet operations are carried out by Business Partners . Supervision and control of business partner outlets is carried out to create appropriate operational conditions. This research was conducted using qualitative research methods, data collection was carried out using interviews, observations, documentation and literature studies in the Commercial area of the Airport departure terminal and in the office of the Commercial Operation Strategic Business Unit at I Gusti Ngurah Rai Airport, Bali. This research was conducted to determine the management carried out by Commercial officers in the Food and Beverage business sector at the Airport departure terminal. The results of this research are that the management carried out by operational officers is running well, this is proven by the performance of officers who carry out daily routine supervision and checks, morning and evening and storage checks at business partner outlets.*

Keywords: *Management, Food and Beverage, Commercial Operations Strategic Business Unit, Business Partners, Commercial Area.*

Abstrak, Sektor usaha *Food and beverages* di Bandar Udara memberikan kontribusi dalam mengembangkan perekonomian non aeronautika PT Angkasa Pura 1 dengan memanfaatkan wilayah komersial dan tata ruang bandar udara yang dikelola oleh *Commercial Operation Strategic Business Unit* Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan pengoperasian gerai dilakukan oleh Mitra Usaha. Pengawasan dan pengendalian gerai mitra usaha dilakukan untuk menciptakan kondisi operasionalisasi yang tepat. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif, cara pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur di wilayah komersial terminal keberangkatan bandar udara dan di kantor unit kerja *Commercial Operation Strategic Business Unit* Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengelolaan yang dilakukan petugas *Commercial* pada sektor usaha *Food and beverages* di terminal keberangkatan bandar udara. Hasil dari penelitian ini pengelolaan yang dilakukan oleh petugas operasional menjalankan tugasnya dengan baik, hal ini terbukti dari kinerja petugas melakukan pengawasan dan pengecekan rutin daily, morning, evening and storage inspection pada gerai mitra usaha.

Kata Kunci : *Pengelolaan, Food and beverages, Comercial Operation Strategic Business Unit, Mitra Usaha , Wilayah Komersial*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini manusia membutuhkan moda transportasi yang cepat, nyaman dan aman dikarenakan penggunaan transportasi dibutuhkan setiap hari untuk melakukan kegiatan. Transportasi adalah kegiatan pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya baik melalui darat, pengangkutan perairan dan pengangkutan udara dengan menggunakan alat angkutan (Hasim,2005). Moda transportasi terbagi menjadi 3 yaitu darat, laut dan udara, moda transportasi yang memiliki jarak akses satu tempat ke tempat lainnya dengan waktu lebih cepat adalah transportasi udara atau pesawat udara, moda transportasi udara sudah banyak digunakan oleh masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah penumpang di bandar udara.

Keberadaan bandar udara merupakan salah satu prasarana pendukung perkembangan suatu wilayah atau kota, Bandar Udara memiliki pengaruh dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan pendapatan wilayah tersebut. Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Terminal adalah sebuah bangunan di Bandar udara dimana penumpang dapat berpindah dari transportasi darat dan fasilitas yang memperbolehkan penumpang menaiki dan meninggalkan pesawat.

Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu Bandar udara tersibuk di Indonesia, hal tersebut dikarenakan pulau bali merupakan kota pariwisata yang terkenal di seluruh dunia, sehingga pulau bali banyak dikunjungi oleh masyarakat lokal dan mancanegara. Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali telah memfasilitasi penumpang agar merasa nyaman dan aman dalam proses melakukan penerbangan. Menyediakan fasilitas pelayanan utama dalam kelancaran penerbangan dan menyediakan fasilitas penunjang untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, salah satu wilayah di bandar udara yang meningkatkan pendapatan adalah area komersial, pengelolaan sektor usaha pada area komersial bandar udara meliputi *Food and beverages, lounge dan Retail (Duty Free, Duty Paid, Desain Grafis, Media Placement, Event Activation)*.

Indonesia telah memasuki era Endemi yang sudah berlangsung mulai pertengahan tahun 2022 sehingga kepadatan penumpang di area Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali mulai meningkat, terutama di area keberangkatan. Untuk mengurangi kepadatan penumpang di area ruang tunggu keberangkatan maka bandar udara memiliki fasilitas penunjang. Penunjang fasilitas yang dimaksudkan merupakan tempat bagi penumpang untuk menunggu pesawat keberangkatan yang memberikan kenyamanan, rasa senang, puas, tidak bosan dan memudahkan penumpang untuk menemukan barang atau makanan yang di inginkan atau

butuhkan. Keberadaan sektor usaha *Food and beverages* seperti restoran-restoran pada area komersial bandar udara menjadi tempat bagi penumpang ketika menunggu penerbangan.

Area komersial sebagai sumber pendapatan non aeronautika di bandar udara dikelola untuk meningkatkan pendapatan Bandar Udara tersebut dan pengelolaan wilayah komersial diperankan oleh mitra usaha yang bekerja sama dengan Bandar Udara melalui PT. Angkasa Pura yang ditangani oleh Unit Komersial. Area komersial merupakan bidang penjualan di bandar udara yang memiliki ruang untuk di jadikan tempat berwirausaha oleh mitra usaha, sektor usaha *Food and beverages* menjadi incaran para pengusaha. Bekerjasama dengan Bandar udara di bidang komersial PT. Angkasa Pura memiliki kriteria khusus bagi mitra usaha yang akan bekerja sama, untuk memenuhi hal tersebut PT. Angkasa Pura dan Unit Komersial menetapkan administrasi, prosedur perizinan, SOP (Standar Operasional Perusahaan) dan peraturan untuk menempati gerai di area komersial terminal Bandar udara.

Berdasarkan dari uraian diatas dan berdasarkan informasi yang ditemukan oleh penulis mengenai fasilitas penunjang pada area komersial di terminal Bandar udara terkhusus pada sektor usaha *Food and beverages*, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengelolaan Sektor Usaha *Food and beverages* oleh unit *Commercial* di Terminal Keberangkatan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali”. Hal ini dikarenakan peran sektor usaha *food and beverages* pada bandar udara mampu menstabilisasi kepadatan penumpang di area ruang tunggu keberangkatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang dipergunakan untuk pergerakan pesawat udara, diperuntukan secara keseluruhan atau sebagian untuk keberangkatan dan kedatangan pesawat udara. Sedangkan dalam peraturan Menteri Perhubungan No. 1 Tahun 2009 adalah kawasan didaratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat berpindah intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. PT. Angkasa Pura menjelaskan bahwa bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang ada merupakan kelengkapan untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara dan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa bandar udara juga sering disebut terminal, fungsi dari terminal adalah sebagai

tempat persinggahan pesawat (transit) dalam perjalanan penerbangan. Bandar udara memiliki peranan yang aktif dalam memberikan jasa pelayanan untuk kegiatan lalu lintas pesawat udara, penumpang, barang atau kargo dan bagasi (Adisasmita, Sakti, Adji, 2012).

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai adalah bagian dari PT Angkasa Pura 1, satu-satunya bandar udara komersil yang berlokasi di pulau Bali. Lokasi bandar udara tersebut terletak di daerah Tuban, Bali selatan. Kode IATA Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai adalah DPS, sedangkan Kode ICAO-nya WADD. Bandar Udara Ngurah Rai merupakan bandar udara tersibuk di Indonesia dikarenakan pulau Bali adalah salah satu iconic Indonesia, memiliki keindahan alam dan budaya sehingga menarik perhatian wisatawan untuk berkunjung. Menurut hasil penelitian di beberapa jurnal mengatakan bahwa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali terhitung menampung lebih dari 20 juta orang pertahun. Nama bandara di ambil dari nama seorang pahlawan di Bali. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali di bangun pada tahun 1930 oleh *Department Voor Verkeeren Waterstaats*. Menurut informasi yang saya temukan dari hasil penelitian senior bahwa *Department Voor Verkeeren Waterstaats* adalah Departemen Pekerjaan Umum, pemilik bandara tersebut adalah PT Aviassi Parawisata Indonesia (Persero) dan dikelola oleh PT Angkasa Pura I

Food and beverages

Menurut *Asean Investment Report (2022)*, Indonesia memiliki usaha mikro kecil, menengah (UMKM) terbesar di asia, dan sebagian besar adalah usaha *food and beverages* karena banyak memiliki peminat. *Food and beverages* secara umum adalah industri yang berfokus pada pengolahan bahan mentah menjadi makanan atau minuman dan menghidangkan makananan atau minuman. Daya saing terhadap industri *Food and beverages* terus meningkat sehingga persaingan sangat ketat, perusahaan menentukan berbagai strategi untuk menjadikan bisnis mereka menjadi yang terbaik termasuk pada perusahaan kebandar udaraan..

Pelayanan service yang dilakukan oleh industri *Food and beverages* antara lain:

a. Restoran

Restoran dikelola dengan tujuan komersial serta memberikan pelayanan kepada tamu dalam bentuk makanan dan minuman.

b. Bar

Bar memiliki tujuan serupa dengan restoran, bar berfokus pada minuman mengandung alkohol atau tidak mengandung alkohol. Biasanya bar akan tergabung dengan restoran, memiliki tempat yang lebih kecil untuk melakukan pengolahannya.

Strategic Business Unit (SBU/Unit Commercial)

Strategic Business Unit (SBU) merupakan unit khusus yang mengelola, mengembangkan dan mengoperasikan wilayah komersial bandar udara, unit ini dibentuk oleh *Board Of Directors*. Wilayah komersial dimaksud area perusahaan pada gedung terminal domestik dan internasional bandar udara, terdiri dari usaha *food and beverages*, retail, duty free, service, lounge and aviation operator.

Pada unit SBU terbagi menjadi 2 konsentrasi bisnis, diantaranya aero dan non aero. Bisnis aero yang dimaksud adalah sesuatu yang berhubungan dengan airlines (maskapai) sedangkan non area yaitu bisnis yang dijalankan pada wilayah komersial bandar udara. Struktur organisasi pada unit SBU terdiri dari beberapa divisi yaitu *cashier*, marketing, administrasi dan lainnya. *Commercial Operation (Comm.Ops)* adalah divisi yang bertugas secara langsung di lapangan dalam mengawasi setiap usaha dan mitra usahanya.

Kemitraan atau Mitra Usaha

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor: 9 Tahun 1995 kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha yang besar dengan memperhatikan tujuan, saling menguntungkan, memerlukan dan memperkuat hubungan kerja sama agar mencapai tujuan.

Menurut Thoby Mutis, kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk merai manfaat bersama maupun keuntungan bersama sesuai prinsip yang saling membutuhkan dan saling mengisi sesuai kesepakatan yang muncul. Keinginan kedua belah pihak menjalin suatu kerja sama pada prinsipnya didasari atas keinginan masing-masing pihak agar dapat memenuhi kebutuhan usaha satu sama lain.

Komersial

Perusahaan akan berhubungan langsung dengan mitra usaha dan mitra strategis pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, perusahaan harus memanfaatkan atau melibatkan fasilitas atau sumber daya milik perusahaan, mitra usaha dan mitra strategis dengan tujuan meningkatkan pendapatan sehingga dapat memberikan nilai tambah terhadap perusahaan dan dapat disebut sebagai kegiatan komersial dan pengembangan usaha. Pengembangan usaha pada komersial perusahaan penerbangan merupakan sasaran yang tepat, seperti bandar udara yang memiliki wilayah komersial dapat dikembangkan untuk menghasilkan pendapatan. Memiliki dasar untuk melaksanakan kegiatan sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan pada setiap unit kerja yang terkait dengan fungsi komersial dan pengembangan usaha merupakan tujuan pemberlakuan kegiatan komersial dan pengembangan usaha di lingkungan perusahaan meliputi:

- a. Peningkatan pada pendapatan perusahaan.
- b. Mendapatkan kualitas dan kompetensi pada mitra usaha.
- c. Pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada proses kegiatan komersial dan pengembangan usaha.
- d. Peningkatan pada citra perusahaan.

Standar operasional prosedur

Standar operasional prosedur atau biasa di singkat dengan SOP adalah pedoman bagi perusahaan dalam menjalankan serta mendukung berkembang suatu perusahaan dengan visi dan misi yang telah di tetapkan. *Standar operasional prosedur* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). Berdasarkan defnisi dari Tjipto Atmoko (2011), *Standar operasional prosedur* (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standard Operating Procedure (SOP) diperlukan perusahaan untuk menghasilkan sistem yang berkualitas, teknis yang konsisten, dan mempertahankan kualitas kontrol serta menjaga proses bisnis tetap berjalan dengan baik.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu proses penyelidikan yang dilakukan secara ilmiah melalui pengumpulan, pengolahan, analisis, penyimpulan data berdasarkan pendekatan,

metode dan teknik tertentu untuk menjawab suatu masalah. Penelitian digunakan untuk mendapatkan data, dan cara ilmiah dapat diartikan sebuah kegiatan penelitian yang didasari dengan ciri-ciri keilmuan rasional, empiris dan sistematis. Rasional merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara masuk akal namun sederhana dan dapat dipahami. Empiris merupakan cara yang dilakukan dengan mudah dan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga pembaca dapat memahami dan mengetahui cara-cara penelitian yang digunakan. Sistematis adalah proses yang dilakukan saat melakukan penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis (Sugiyono : 2011).

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi adalah teknik yang digunakan untuk melakukan penelitian dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung. Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan menggunakan lembar observasi pada objek penelitian (Sugiyono, 2015) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali agar mendapatkan informasi atau data mengenai pengelolaan atau kerja sama sektor usaha *Food and beverages*.

2. Wawancara

Wawancara salah satu teknik yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dan informan yang terkait. Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya langsung mengenai suatu objek yang diteliti (Yusuf, 2014). Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode wawancara bebas terpimpin untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara (Arikunto, 2016). Tujuan wawancara ini untuk memperoleh data atau informasi yang relevan terkait pengelolaan sektor usaha *Food and beverages* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika di dukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Foto atau dokumentasi yang digunakan adalah foto yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi menggambarkan secara langsung bagaimana pengelolaan sektor usaha *Food and beverages* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Metode dokumentasi untuk melengkapi data yang telah diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

Teknik Keabsahan Data

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti menguji data dari beberapa sumber informan yang akan diambil datanya . triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data yang diperoleh selama perisetan (Sugiyono, 2017)

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama, periset menggunakan observasi partisipatif, wawancara yang mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak (Sugiyono,2013).

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dimaksud adalah melakukan pengumpulan data diwaktu yang berbeda, keabsahan data dipengaruhi oleh waktu saat dilakukan wawancara, sehingga apabila terjadi perbedaan hasil data maka dapat dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian data (Sugiyono,2013).

Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan pola nya. Hal tersebut meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. (Sugiyono, 2018). Reduksi data merupakan suatu proses berfikir secara kritis dan memerlukan kecerdasan dan wawasan yang tinggi, peneliti akan memperoleh data dalam melakukan penelitian di Bandar Udara

Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan tahap selanjutnya data tersebut akan ditulis dalam bentuk uraian oleh peneliti.

2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data dilakukan dengan tujuan mempermudah penelitian dalam memahami gambaran-gambaran secara keseluruhan pada penelitian. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun, sehingga akan semakin mudah di pahami (Sugiyono, 2018).

3. Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian adalah memberikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak sesuai. Seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian dengan judul "Pengelolaan Sektor Usaha *Food and beverages* Oleh Unit *Commercial* di Terminal Keberangkatan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali". Penulis menjelaskan tentang hasil penelitian yang di ambil menggunakan metode penelitian kualitatif dengan memperoleh data melalui wawancara mendalam dengan informan, dokumentasi pribadi dan peneliti menggunakan teknik observasi di lapangan untuk melengkapi data yang sudah di peroleh. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dilakukan tahap analisis data, yaitu melakukan reduksi data kemudian dilanjutkan dengan penyajian data untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian.

Wilayah komersil Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali meliputi terminal keberangkatan domestik, terminal kedatangan, koridor domestik dan terminal keberangkatan dan kedatangan internasional, masing-masing gerai atau tenant memiliki kriteria penempatan wilayah tersendiri, tanpa terkecuali gerai *Food and beverages* dengan biaya sewa ruang yang berbeda-beda dan

segala pekerjaan yang berhubungan dengan wilayah komersil bandar udara akan di tangani oleh Unit *Commercial Operation*.

Ada beberapa kendala petugas *Comm.Ops* yang ditemukan dilapangan dalam melaksanakan *Standar operasional prosedur*, yaitu Monitoring Operasional Gerai, Perancangan CSP dan Fit Out. Ketika proses pembangunan gerai ditemukan ketidaksesuaian kondisi gerai/material dengan desain gerai yang telah di ajukan mitra usaha, ketidaksesuaian timeline pekerjaan yang diajukan mitra usaha, keterlambatan mitra usaha memberikan as built drawing kepada Unit *Commercial Operation*. Kendala juga terjadi saat gerai sudah berdiri atau dibangun dan siap melakukan transaksi jual beli dengan pelanggan atau penumpang, kendala yang menjadi keluhan mitra usaha kepada petugas *Comm.Ops*, pada saat proses operasional gerai di wilayah komersial bandar udara adalah kebocoran dan terganggunya fungsi daya listrik di gerai tersebut, seperti yang terjadi pada gerai mitra usaha *Food and beverages* di terminal keberangkatan, petugas *Comm.Ops* dan peneliti menerima keluhan adanya kebocoran pada lantai dapur gerai dan kebocoran di area center of tenant yang berasal dari atap atau gerai Lounge. Penanganan segera dilakukan agar tidak berdampak pada operasional gerai yang dapat merugikan mitra usaha, hal tersebut akan dilakukan pengawasan selama proses perbaikan dan pihak komersial bandar udara selalu melakukan pengawasan dengan cara inspeksi rutin pada setiap gerai, agar meminimalisir kerusakan pada gerai dan wilayah komersial lainnya.

Pihak *Comm.Ops* menerima dan menangani keluhan yang terjadi di gerai tersebut, masalah yang terjadi di gerai adalah tanggung jawab Unit *Commercial Operation* dan tanggung jawab mitra usaha untuk menjaga, mengatur dan mengkoordinasikan antar pegawai mitra usaha dengan petugas *Comm.Ops*.

Pembahasan

1. Pengelolaan sektor usaha *Food and beverages* pada area komersil di Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Perusahaan memiliki prosedur yang berkesinambungan untuk calon mitra usaha bisa bekerja sama dengan Perusahaan. Berberapa tahap yang dilakukan sebelum menentukan mitra usaha adalah menggunakan metode seleksi dengan sistem tender untuk memberikan kesempatan kepada mitra usaha PT Angkasa Pura 1 untuk mendapatkan wilayah yang akan dibangun menjadi gerai. Mitra usaha harus memenuhi kriteria, yaitu meliputi identitas perusahaan mitra usaha, laporan keuangan dan sistem keuangan dikarenakan harus memenuhi security deposit, dan produk yang akan dijual pada gerai tersebut memiliki kesesuaian dengan

tema yang di ajukan, maka mitra usaha dapat mengajukan desain gerai yang di inginkan (sesuai prosedur perusahaan). Jika mitra usaha sudah lolos menjadi mitra usaha Perusahaan akan dibuatkan berita acara ketetapan pemenang tender dan surat ijin prinsip.

Kemudian setelah administrasi dipenuhi oleh mitra usaha dan desain sudah di setujui, serah terima area komersial kepada mitra usaha dan dilakukan proses pembangunan gerai pada lokasi mitra usaha. Pada proses tersebut pihak Unit *Commercial Operation* yaitu *Comm.Ops* SBU akan terus mengawasi dengan cara melakukan inspeksi rutin agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan dan membahayakan.

a. Pengecekan proses pembangunan gerai *food and beverages* dari awal sampai pada saat fitting out meliputi:

1) *Mechanical & Plumbing*

Tidak ditemukan masalah pada jalur *ducting* FCU/AHU dan harus sesuai dengan perencanaan, jalur diffuser sudah memadai, jalur *exhaust and return*, jalur *springkle*, jalur air bersih, jalur air kotor sudah sesuai dengan perencanaan dan tidak ada kerusakan, terkhusus pada gerai *Food and beverages* akan disediakan Grease Trap sesuai dengan kebutuhan, kemudian akan dilakukan test rendam selama 2x24 jam dengan ketinggian air kurang lebih 10 cm dari permukaan lantai, gunanya untuk memastikan tidak akan ada penyebab kebocoran pada lantai gerai yang mengakibatkan kerusakan pada wilayah komersial bandar udara dan terakhir adalah test tekan pada area tertentu sekitar outlet, terutama pada area kitchen atau dapur untuk memastikan tidak akan terjadi kebocoran pada pipa-pipa di gerai.

2) *Electrical*

Pengecekan electrical meliputi material yang digunakan sudah sesuai atau tidak, seperti stop kontak, kabel-kabel, lampu-lampu pada gerai, instalasi yang digunakan sesuai dengan yang direncanakan, pemakaian peralatan dan pelengkap harus sesuai dengan SNI (Standar Nasional Indonesia), pemakaian MCB (Main Circuit Breaker), Panel, KWH Meter sesuai dengan yang direncanakan dan yang terakhir adalah melakukan tes fungsi pada listrik seperti grounding, ampere dan lainnya. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kecelakaan berupa kebakaran akibat korsleting listrik.

3) *Elektronika Bandar Udara*

Elektronika pada bandar udara menjadi pertimbangan pada proses Fitting Out gerai dikarenakan memiliki peran penting keberlangsungan gerai dalam meningkatkan daya tarik pelanggan atau tamu ketika mengunjungi gerai, elektronika bandar udara meliputi

jaringan Flight Information Display System di area gerai apakah sudah berfungsi dengan baik sesuai perencanaan, jaringan speaker announcement berfungsi dengan baik, jaringan telepon, jaringan CCTV area gerai, smoke detector dan jaringan data komunikasi (Internet dan LAN).

4) *Airport Commercial Operation*

Apabila ketiga persiapan pembukaan gerai sudah sesuai dengan perencanaan, yang terakhir adalah kelengkapan peralatan pada gerai. Hal tersebut meliputi APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang harus tersedia di outlet/gerai dan pegawai di gerai tersebut di haruskan memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menggunakannya, Mesin POSS untuk melakukan transaksi dengan pelanggan, tidak ada arahan khusus dalam penggunaan mesin poss (tablet, hape atau mesin) kembali pada kebijakan mitra usaha, utilitas (listrik, air, telepon dan layanan data) sesuai dengan perencanaan, Signage gerai untuk menampilkan atau menonjolkan keberadaan gerai tersebut. Spesifikasi dan material harus sesuai dengan perencanaan, kelengkapan hand over letter, dan yang terakhir dilakukan pengukuran outlet dan dituliskan pada berita acara.

Waktu pembangunan gerai/outlet *food and beverages* di wilayah komersial bandar udara kurang lebih 2.5 bulan terhitung dari penyerahan wilayah komersial pada mitra usaha. Saat persiapan pembukaan outlet dilakukan pengecekan-pengecekan seperti yang sudah tertera pada beberapa poin di atas berdasarkan *Shop Drawing* yang sudah selesai dan menjadi acuan sebelum pembuatan *As Built Drawing*, selanjutnya *As Built Drawing MEP (Mechanical, Electrical, dan Plumbing)* harus sesuai dengan perencanaan, dan pembukaan gerai juga ditentukan oleh laporan – laporan kejadian saat fitting out gerai.

Petugas Unit *Commercial Operation* dan Petugas Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang terkait seperti unit *Facilities, Mechanical, IT dan Electrical* menentukan dan akan memastikan seluruh proses konstruksi dan operasional gerai yang dilakukan oleh mitra usaha berjalan dengan lancar sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh PT Angkasa Pura 1 (Persero). Gerai yang sudah selesai di bangun dapat beroperasi atau tidak ditentukan melalui hasil dari berita acara Fit Out.

b. Pelaksanaan Operasional Gerai

Unit *Commercial Operation* melakukan kegiatan pengawasan rutin pada seluruh gerai mitra usaha di terminal keberangkatan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Angkasa Pura 1 (Persero), prosedur ini dilaksanakan untuk memastikan kegiatan antara penjual dan pembeli termonitor dan

beroperasi secara aman, patuh terhadap aturan-aturan yang berlaku dan memberikan service excellence kepada seluruh penumpang guna memaksimalkan revenue perusahaan.

Pengawasan yang dilakukan oleh petugas Unit *Commercial Operation* atau biasa disebut dengan *Comm.Ops* adalah Inspection atau inspeksi yang dilakukan guna melihat sesuatu secara langsung dengan tujuan mempelajari sesuatu hal lebih lanjut untuk memastikan seluruh aturan/standar – standar operasional yang berlaku sudah diikuti, dijalankan dan tidak dilanggar, inspeksi juga bertujuan untuk menemukan berbagai masalah yang ada di gerai mitra usaha. Inspeksi dilakukan berdasarkan checklist inspection yang sudah ada (terlampir). Inspeksi terbagi menjadi 4 bagian, yaitu :

- 1) *Daily Inspection* adalah inspeksi harian yang dilakukan unit *Comm.Ops* atau pelaksana inspeksi dengan tujuan untuk memastikan kondisi gerai telah sesuai dengan Daily Inspection Checklist.
- 2) *Evening Inspection* adalah inspeksi malam yang dilakukan oleh *Comm.Ops* atau pelaksana inspeksi dengan tujuan untuk memastikan seluruh gerai tertutup sesuai jam operasional bandar udara dan gerai siap untuk dibuka pada pagi hari, inspeksi dilakukan berdasarkan ketentuan dalam Evening Inspection Checklist.
- 3) *Morning Inspection* adalah inspeksi yang dilakukan oleh *Comm.Ops* atau pelaksana inspeksi dengan tujuan memastikan bahwa gerai telah siap beroperasi dan memberikan service kepada seluruh penumpang, inspeksi dilakukan berdasarkan ketentuan dalam Morning Inspection Checklist.
- 4) *Storage Inspection* adalah inspeksi yang dilakukan oleh *Comm.Ops* atau pelaksana inspeksi di area Storage/Gudang dengan tujuan memastikan bahwa storage sesuai dengan ketentuan dalam Storage Inspection Checklist.

Kegiatan inspection dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh tim *Comm.Ops* dan disetujui oleh Manager atau Co.Manager Unit *Commercial* Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, inspeksi dilakukan secara mendetail pada setiap gerai mitra usaha.

c. Pengelolaan Gerai *Food and beverages* Oleh Mitra Usaha

Service Excellence yang dilakukan oleh petugas bandar udara dan mitra usaha di bandar udara terhadap pelanggan atau penumpang dapat mengendalikan tingkat pendapatan suatu bidang usaha di bandar udara, terutama pada bidang usaha *Food and beverages* atau biasa disingkat dengan F&B yang memiliki aturan dan pengawasan yang sama oleh petugas *Comp.Ops* dengan gerai lainnya. Perbedaan gerai usaha F&B karena

memiliki struktur yang lebih kompleks terhadap, pihak mitra usaha bertanggung jawab untuk sepenuhnya untuk mengikuti SOP (*Standar operasional prosedur*) yang diberikan oleh PT Angkasa Pura 1 Unit *Commercial Operation Strategic Business*.

Pengelolaan yang dilakukan oleh gerai *Food and beverages* dimulai dari siapa yang akan bertanggung jawab dan mengawasi saat operasional gerai dimulai, jabatan yang dimaksud adalah Operational Manager atau Supervisor yang bertugas memastikan seluruh outlet siap untuk beroperasi, konsistensi dengan konsep jual beli pada gerai tersebut. seragam pekerja sesuai dengan kesepakatan mitra usaha, hari senin sampai minggu menggunakan seragam hitam putih, terkecuali hari selasa dan kamis menggunakan pakaian adat bali, sesuai dengan pakaian adat pada lokasi bandar udara tersebut dan peralatan atau perlengkapan yang digunakan saat operasional berlangsung sesuai dengan berita acara yang terlapor.

2. Kendala Unit *Commercial Operation* Bekerja Sama Dengan Mitra Usaha

Pengelolaan pada bidang usaha non aeronautika yang terstruktur salah satunya adalah usaha sewa ruang di wilayah komersial area gedung terminal bandar udara, sewa ruang dibagi menjadi tiga pembagian jenis sewa ruang yaitu sewa ruang temporary, pop up dan permanen. Wilayah komersial dipergunakan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan melalui penyewaan ruang yang bekerja sama dengan mitra usaha, keberadaan wilayah komersial di terminal internasional atau terminal domestik menjadikan bandar udara memiliki fasilitas penunjang, sehingga melengkapi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan penumpang atau pelanggan.

Pada terminal keberangkatan banyak ditemukan gerai mitra usaha, seperti gerai *Food and beverages, Lounges, Retail (Duty Free, Duty Paid, Desain Grafis, Media Placement, Event Activation)*. Penelitian terdapat pada wilayah komersial di terminal keberangkatan bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan difokuskan pada pengelolaan dan kendala yang ditemukan dilapangan oleh petugas Unit *Commercial Operation* terhadap operasional mitra usaha *Food and beverages*.

Sebelum melaksanakan inspeksi petugas mengadakan internal briefing dan mempersiapkan peralatan inspeksi, seperti lembar checklist *inspection*, perlu diketahui selain inspeksi rutin yang dilaksanakan pada setiap gerai agar memastikan gerai terbuka dan tertutup sesuai dengan SOP, sehingga tidak ada kesalahan dalam proses operasional gerai, inspeksi juga dikarenakan karena adanya laporan dari mitra usaha atau gerai-gerai yang berkaitan perihal ditemukan kerusakan material di area outlet, seperti tidak berfungsi nya *air*

conditioning (AC), lampu, air dan lain sebagainya, petugas *Comm.Ops* dengan cepat menindaklanjuti hal tersebut sesuai dengan prosedur dengan cara melakukan pengecekan terlebih dahulu dan membuat laporan singkat dan memanggil teknisi *Commercial* terkait untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi. Petugas inspeksi atau petugas *Comm.Ops* akan mencatat hasil inspeksi pada lembar laporan kejadian, apabila terjadi ketidaksesuaian pada ketentuan maka akan dilakukan evaluasi terhadap penemuan hingga temuan-temuan sudah selesai di tindak lanjut oleh mitra usaha atau petugas *Commercial Operation* dan membuat laporan hasil tindak lanjut inspeksi, laporan hasil tindak lanjut akan di evaluasi dan petugas *Comm.Ops* memberikan hasil inspeksi kepada petugas Unit *Commercial Operation*. Beraneka laporan keluhan diterima oleh *Comm.Ops* yang terjadi dilapangan atau di gerai mitra usaha, tidak hanya saat proses pembangunan gerai tetapi saat gerai sudah beroperasi ditemukan banyak masalah.

Gerai Kampung Melayu di terminal keberangkatan domestik bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Petugas *Comm.Ops* menerima keluhan karena terjadi kebocoran pada area kitchen atau dapur gerai.

Berdasarkan hasil pengecekan yang dilakukan oleh petugas terkait ditemukan sumber masalah berasal dari gutter atau talang air dengan kondisi yang tidak terdapat stainless steel dan belum di waterproofing sehingga mengakibatkan air pada gutter merembes ke area lantai kitchen. Pengecekan lanjutan yang dilakukan oleh petugas *Comm.Ops* dan petugas terkait lebih mendetail untuk menemukan faktor-faktor lain yang mengakibatkan terjadi kebocoran, dan ditemukan meteran air diindikasikan mengalami masalah, terdapat aliran balik pada saluran air pada gerai Kampung Melayu, tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas terkait adalah menambah tekanan air pada meteran air untuk memastikan masalah lainnya yang di akibatkan oleh temuan tersebut.

Seperti yang peneliti temukan di lapangan, petugas *Comm.Ops* akan mengawasi temuan tersebut selama proses perbaikan dan kurun waktu proses perbaikan yang terjadi akan diselesaikan berdasarkan tingkat kerusakan atau masalah yang terjadi pada lokasi tersebut, dari temuan tersebut dilaporkan, dilakukan pengecekan berkelanjutan dan ditindak lanjuti.

Pada tanggal 24 Oktober 2022, petugas *Comm.Ops* menindaklanjuti kerusakan atau kebocoran di Gerai Kampung Melayu Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, berdasarkan hasil pengecekan dan koordinasi dengan tim mechanical pihak *Commercial Operation* dan mitra usaha *food and beverages* gerai Kampung Melayu, akan melakukan pembongkaran pipa air bersih pada saat refurbishment bulan januari 2023,

keputusan tersebut di lakukan karena mempertimbangkan operasional gerai mitra usaha selama proses perbaikan yang diharuskan memindahkan seluruh peralatan dapur sehingga menghambat proses memasak dan akan menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan atau penumpang. pengecekan yang dilakukan oleh petugas terkait ditemukan adanya kebocoran berasal dari talang unit FCU (*Fan Coil Unit*) yang mengakibatkan kebocoran mengarah ke area publik. Petugas *Comm.Ops* dan petugas terkait melakukan penanganan vakum terhadap kebocoran dan kebocoran dapat teratasi atau berhenti.

Mechanical bandar udara menjelaskan bahwa masalah kebocoran yang terjadi berasal dari talang unit yang terganggu karena tumpukan lendir minyak di jalur *Dry Fan Coil Unit* dan ditemukan kotoran asap pada filter fan coil unit. Mechanical menginstruksikan pihak mitra usaha untuk menghentikan aktivitas menggoreng sementara. Pada saat penanganan ditemukan juga area dapur gerai Cafe Revolver tidak memiliki exhaust. Petugas *Comm.Ops* menerima keluhan dan menindaklanjuti sehingga ditemukan temuan dan melakukan penanganan agar mitra usaha tidak mengalami kerugian dan tidak terjadi kerusakan di wilayah bandar udara.

Peralatan saat pengawasan rutin yang dilakukan oleh petugas *Comm.Ops* melalui form checklist yang telah tersedia. Inspeksi rutin yang dilakukan, terutama pada gerai F&B dimulai dari kebersihan gerai beserta seluruh perlengkapan atau peralatan dan tidak ada kerusakan, tampilan produk dan label harga produk, makanan yang disajikan segar, seluruh menu di gerai tersedia dan petugas friendliness yang memberikan service excellence kepada pelanggan.

Setelah melakukan inspeksi rutin, atas persetujuan pihak mitra usaha dan petugas *Comm.Ops* akan menandatangani form checklist sebagai bukti bahwa telah dilaksanakan pengecekan oleh petugas dan kepentingan arsip data daily/morning/evening and storage inspection.

Lokasi gerai yang sangat strategis dan mudah di jangkau penumpang, terdapat fasilitas bandar udara yang lengkap, FIDS, Wifi dan informasi/pengumuman dapat didengar dengan jelas disekitar gerai, selain itu gerai tersebut memiliki menu (*sales right*) khas Indonesia yang banyak digemari dan pelayanan yang maksimal oleh pegawai *Made's Warung* menarik perhatian pelanggan/penumpang saat hendak menunggu keberangkatan penerbangan.

Meninjau hasil observasi lapangan dan wawancara yang dilakukan dengan petugas Unit *Commercial Operation* dan Mitra Usaha pada area komersial bandar udara, terkhusus pada gerai mitra usaha *Food and beverages*. Tata cara pengelolaan gerai yang terstruktur dan kompleks, salah satu hal yang menguntungkan bandar udara adalah memiliki tata ruang yang mendukung perusahaan mitra usaha dapat beroperasi dalam jangka waktu yang lama

dan menghasilkan pendapatan. Pengelolaan yang dilakukan Unit *Commercial Operation* SBU yang terstruktur dan berdasarkan standar operasional untuk memanfaatkan wilayah komersial bandar udara sangat baik dan memberikan kontribusi dan peningkatan pendapatan bandar udara non aeronautika. Pengelolaan yang dilakukan dua pihak yang bekerja sama menjadi kunci dari berdirinya sebuah gerai dan beroperasional sebuah gerai di bandar udara, keluhan yang terjadi di gerai atau sekitar gerai yang menghambat operasional gerai akan segera ditangani oleh petugas *Comm.Ops* dan unit terkait lainnya seperti unit electrical, facilities, mechanical dan lainnya.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berlangsungnya sebuah gerai di bandar udara melibatkan berbagai pihak, salah satunya Unit *Commercial Operational* yang memiliki tanggung jawab dalam proses pembangunan sampai dengan beroperasional suatu gerai *Food and beverages*, kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh Unit *Commercial Operational* meningkatkan kepadatan tata ruang yang terstruktur pada wilayah komersial bandar udara.
2. Permasalahan yang terjadi di wilayah komersial bandar udara dan gerai-gerai mitra usaha di tindak lanjut sesuai dengan prosedur, kegiatan pengawasan dilakukan oleh Unit *Commercial Operational* yaitu melakukan inspeksi rutin, daily, morning, evening dan storage inspection.

Saran

1. Bagi Perusahaan Pengelola Wilayah Komersial Bandar Udara
Kepada *Commercial Operational Strategic Business Unit* Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, mengoptimalkan kinerja dalam pengelolaan gerai dengan menambah personil *Comm.Ops*, banyaknya jumlah gerai dan membutuhkan pengawasan petugas agar keluhan atau masalah yang terjadi pada gerai mitra usaha dapat di tindak lanjut lebih cepat dari sebelumnya.
2. Bagi Mitra Usaha *Food and beverages*
Mitra usaha mempersiapkan dan melengkapi kebutuhan gerai beserta pegawai sebelum beroperasional dan memastikan produk yang tersedia pada sales right dapat di nikmati oleh pelanggan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji dan melengkapi penelitian ini dengan lebih banyak sumber atau referensi mengenai wilayah komersial bandar udara dan sektor usaha di bandar udara.

DAFTAR PUSTAKA

- Andarusni, Mariyani, Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial, (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020)
- Bangsawan, Satria. 2015. Pemasaran Usaha Retail; Kasus Industri Pengelolaan Makanan dan Retail. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, dikutip dari: [\[\[\[:9pp0 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara | Bandar Udara \(dephub.go.id\)](http://dephub.go.id)
- Farha, Skripsi : “Strategi Komunikasi Dalam Membangun Kemitraan Penyelenggaraan Program Deng Mampo di LPP TVRI Sulawesi Selatan”, (Makassar : UIN Alauddin Makassar, 2018)
- George R Terry, Prinsip-Prinsip Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)
- Hartono, Manajemen Perpustakaan Sekolah, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016)
- [Hasil Pencarian - KBBI Daring \(kemdikbud.go.id\)](http://kemdikbud.go.id)
- Hasimi Purba, Hukum Pengangkutan Di Laut, Pustaka Bangsa Press, 2005
- https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/pEI/2016/KP_205_Tahun_2016_Tentang_Penataan_Area_Komersial_Pada_Terminal_Penumpang_Bandar_Udara.pdf
- Keputusan Menteri Pertanian Nomor 940 Tahun 1997
- Lexy J. Moelong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000),
- Muladi, Edy. (2015). Desain di Ruang Publik. Narada 2(2), 205-209.
- Mutis, Thoby. Pengembangan Koperasi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992
- Na'im, Fetika Ervida. 2022. Analisis Pengelolaan Retail PT Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA) Vol.2, No. 5, 2111-2122
- PT. Angkasa Pura I (Persero). (2011). Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011. Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero)
- Rita Mraiyana, Pengelolaan Lingkungan Belajar, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Ramadhan, Degfhi Salman, Catur Nugroho. (2018). “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan *Commercial SBU* Ngurah Rai Bali”. *E-Procceding of Management* Vol.5, No.1 Maret 2018, Page 1391
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Penerbit CV. Alfabeta
- Sumardjo dkk. 2010. Teori Dan Praktik Kemitraan Agribisnis. Penebar Swadaya, Depok

- Suryosubroto B, Proses Belajar Mengajar di Sekolah, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997)
- Sylvia Saraswati.2009. Cara Mudah Menyusun Proposal, Skripsi,Tesis, Desertasi.—Cet.1.—
Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, Manajemen
Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996)
- Yanny, Anda, Ronda Deli Sianturi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Retail dan Atmosfir Gerai
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mini Market Bina Karya”. Journal Of Business
Economics Research (JBE) Vol 2, No.2, Juni 2021, Hal. 54-6