

Antisipasi Kekhawatiran Penumpang Terhadap Proses Layanan Bandar Udara di Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19

Nuansa Aita Putri¹ dan Fauzan Romadlon*¹

Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto¹

Jl. DI Panjaitan 128, Kec. Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, 53147, Indonesia

E-mail: fauzan@ittelkom-pwt.ac.id*

Diterima: 1 Mei 2021, disetujui: 30 Desember 2021, diterbitkan *online*: 30 Juni 2022

Abstrak

Peningkatan kasus pasien positif Covid-19 di Indonesia, khususnya di Yogyakarta menyebabkan adanya penurunan jumlah pengguna jasa bandar udara, khususnya penumpang. Hal ini karena adanya pemberhentian sementara transportasi umum dan adanya kekhawatiran masyarakat tertular Covid-19. Pada situasi *new reality*, transportasi udara seperti di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) dan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta (JOG) sudah mulai kembali beroperasi, namun pengguna jasa bandar udara masih merasa khawatir untuk bepergian. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui respons tingkat kekhawatiran pengguna jasa, khususnya penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) dan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta (JOG) di masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan adalah survei dan observasi langsung terhadap para penumpang di kedua bandar udara tersebut. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa penumpang memiliki kekhawatiran yang tinggi terhadap proses layanan di bandar udara saat menyentuh *tray* ketika pemeriksaan, penggunaan toilet bandar udara, mengambil atau menyentuh bagasi, dan mengantre saat *check-in* dan *boarding*. Berdasarkan jenis kelamin, penumpang wanita memiliki kekhawatiran yang lebih tinggi terhadap beberapa aktivitas layanan tersebut. Beberapa rekomendasi yang diajukan oleh penumpang untuk atau penjaminan keamanannya adalah *screening* Covid-19 untuk semua penumpang saat keberangkatan, pemakaian masker di bandar udara, penyediaan teknologi *touchless* di bandar udara, dan surat bebas Covid-19 bagi setiap penumpang. Harapannya dengan peningkatan proses pelayanan bandar udara, maka kekhawatiran penumpang untuk menggunakan transportasi udara dapat berkurang dan keamanan tetap terjaga.

Kata kunci: Covid-19, pelayanan bandar udara, penumpang, Yogyakarta.

Abstract

Anticipating Passenger Concerns About Airport Service Processes in Yogyakarta during the Covid-19 Pandemic: *The Covid-19 pandemic in Indonesia has reduced air transportation travelers due to the temporary suspension of public transportation and the public's fear of becoming infected with Covid-19. In the new reality situation, air transportation has resumed operation at Yogyakarta International Airport (YIA) and Adisutjipto Airport (JOG) but travelers are still worried about traveling. This study aims to determine user concern for service safety, especially passengers at Yogyakarta International Airport (YIA) and Yogyakarta Adisutjipto Airport (JOG) during the Covid-19 pandemic. The method used was a survey and direct observation of passengers at the two airports. The results obtained indicate that passengers have a high concern for the service process at the airport when touching trays, during security inspection, using airport toilets, picking up baggage, and queuing at check-in and boarding area. By gender, female passengers had higher concerns about some of these service activities. Several suggestions made by passengers to ensure their safety are Covid-19 checks for all passengers upon departure, use of masks at airports, provision of contactless technology at airports, and free Covid-19 certificate for each passenger. With the improvement of the airport service process, it is hoped that passenger safety will increase and security is guaranteed.*

Keywords: Covid-19, airport services, passenger, Yogyakarta.

1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan dunia penerbangan komersial dan bandar udara di dunia mengalami perubahan dratis, termasuk penurunan jumlah pengguna jasa bandar udara [1]. Akibat pandemi, beberapa perusahaan penerbangan harus memutar otak terkait dengan strategi pemasaran dengan tetap memperhatikan setiap regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat. Hal ini bertujuan agar penumpang sehat dan ekonomi perusahaan tetap berjalan [2]. Beberapa kegiatan

yang dapat dilakukan oleh perusahaan penerbangan adalah *adjusting price* dan penerapan standar baru yang lebih efisien [3].

Beberapa kegiatan preventif penyebaran Covid-19 juga dilakukan oleh pemerintah. Di Indonesia, pemerintah memutuskan untuk menghentikan sementara kegiatan penerbangan. Contoh lain adalah Negara China yang melakukan pembatasan penerbangan ke Negara China sehingga berdampak pada efektivitas dalam mengontrol risiko penularan [4]. Selain itu, dampak pandemi dari sector

penerbangan internasional lebih besar daripada penerbangan domestik [5]. Akibatnya, banyak perusahaan penerbangan melakukan *grounding* armada dan beberapa di antara mereka harus tetap memperhatikan pertimbangan-pertimbangan logistik dan meminimalisasi *out-going cost* ketika berada di bandar udara [6].

Adanya peningkatan kasus pasien positif Covid-19 di Indonesia khususnya di Provinsi Daerah Istimewa (DI) Yogyakarta mengakibatkan penurunan jumlah pengguna jasa bandar udara. Hal ini karena adanya pemberhentian sementara transportasi udara dan adanya kekhawatiran masyarakat terhadap penyebaran Covid-19 bila menggunakan transportasi umum. Dampak Covid-19 ini ternyata mempunyai korelasi positif antara tingginya volume penumpang pesawat udara yang masuk di suatu negara dengan tingginya jumlah pasien Covid-19, terutama bagi orang-orang dewasa [7]. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya trafik penumpang penerbangan memungkinkan terjadinya infeksi atau terinfeksi Covid-19 [8][9].

Pada situasi *new reality*, berbagai transportasi umum sudah mulai kembali beroperasi, seperti operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) dan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta (JOG). Akan tetapi, pengguna jasa bandar udara terutama penumpang masih merasa khawatir untuk bepergian. Di satu sisi, mereka mengalami kekhawatiran akibat pandemi dan di sisi lain mereka memiliki keinginan untuk melakukan perjalanan udara kembali sesegera mungkin berdasarkan tingkat urgensinya [10]. Terdapat beberapa studi yang menganalisis pengaruh Covid-19 terhadap penumpang transportasi udara, di antaranya adalah bagaimana mengukur kualitas dan kuantitas komunikasi antara maskapai dengan penumpang melalui media sosial Twitter [11]. Namun pada saat kajian ini dilakukan, masih sedikit studi di Indonesia yang melakukan survei secara langsung terkait kekhawatiran penumpang di bandar udara.

Pelayanan yang diberikan oleh bandar udara akan memunculkan tingkat kepuasan pelanggan ataupun persepsi pelanggan, terlebih di masa pandemi ini. Kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila kinerja pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan dinilai buruk oleh pelanggan [12]. Kepuasan pelanggan saat ini menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh bandar udara karena jika pelanggan merasa puas terhadap fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh bandar udara, hal tersebut dapat membantu menarik lebih banyak lagi pelanggan yang menggunakan bandar udara maupun maskapai penerbangan yang ada [1].

Sebagai contoh dalam pelayanan jasa bandar udara, kepuasan ketika berada di ruang tunggu pesawat dipengaruhi oleh penyediaan informasi kedatangan pesawat dan suasana ruang tunggu yang ditawarkan [13]. Lebih lanjut lagi, kepuasan penumpang juga dipengaruhi oleh fasilitas yang ditawarkan, layanan yang diberikan, dan akses informasi di bandar udara [14]. Kualitas layanan bandar udara ini dipengaruhi berbagai faktor, antara lain, *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* [15][16]. Selain itu, beberapa faktor tambahan seperti *information visibility*, *convenience*, dan *security* juga menjadi faktor penentu kualitas layanan [16].

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kekhawatiran pengguna jasa khususnya penumpang Bandar Udara YIA dan JOG pada masa pandemi Covid-19. Persepsi penumpang tersebut nantinya dapat dijadikan masukan bagi pengelola bandar udara untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas di kedua bandar udara tersebut di masa pandemi. Hal ini juga bertujuan agar penumpang merasa aman selama proses layanan. Keamanan penumpang yang terjamin akan meningkatkan minat bepergian menggunakan pesawat udara yang akan berdampak pada industri penerbangan [17].

2. Metodologi

Alur kajian yang digunakan diawali dengan perumusan masalah yang mengarah pada tujuan kajian. Selanjutnya, kerangka analisis yang telah ditetapkan dan sebuah instrumen pengambilan data disusun. Metodologi pada kajian ini meliputi pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data.

2.1. Metode Pengumpulan Data

Kajian ini dilakukan pada pengguna jasa Bandar Udara YIA dan JOG. Metode yang digunakan adalah survei dan observasi lapangan. Sampel responden yang didapat berjumlah 417. Data responden diperoleh dari penyebaran kuesioner, baik secara luring maupun daring. Responden luring berjumlah 305 dan responden daring berjumlah 112. Pengisian dilakukan secara mandiri oleh responden, baik luring maupun daring. Demografis responden meliputi jenis kelamin, profesi, tujuan bepergian, dan umur. Kemudian didapat juga data persepsi responden, yaitu tingkat kekhawatiran proses-proses di dalam bandar udara di masa pandemi Covid-19. Adapun deskripsi tingkat kekhawatiran responden dapat dilihat pada tabel 1 [18].

Berdasarkan Tabel 1, dijelaskan bahwa P1 adalah respons kekhawatiran pengguna bandar udara ketika melakukan perjalanan udara. Sementara itu, P2 adalah respons pengguna bandar udara ketika menyerahkan identitas, paspor, telepon seluler, dan tiket ke staf maskapai atau staf bandar udara yang

Tabel 1. Pertanyaan kekhawatiran pada layanan bandar udara

Kode	Definisi
P1	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika perjalanan udara
P2	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika menyerahkan identitas, paspor, <i>handphone</i> , atau tiket ke staf maskapai, <i>security</i> , atau staf di bandar udara.
P3	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika pemeriksaan bagasi
P4	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika menunggu di <i>gate</i> atau <i>lounge</i>
P5	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika makan atau minum di restoran dan gerai ritel
P6	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika menyentuh <i>tray</i> pada saat melewati <i>security check / X-ray</i>
P7	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika menggunakan toilet bandar udara
P8	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika mengantre atau menunggu pada saat <i>check-in</i> , pemeriksaan, atau <i>boarding</i>
P9	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika berada di bus apron untuk mencapai pesawat
P10	Kekhawatiran terpapar Covid-19 ketika mengambil dan menyentuh bagasi

Sumber: [18]

bertugas. Selanjutnya, akan diukur respons kekhawatiran pengguna layanan bandar udara pada saat pemeriksaan bagasi (P3), menunggu di *gate* atau *lounge* (P4), dan ketika sedang makan atau minum di restoran dan gerai ritel di bandar udara (P5). Selanjutnya, akan diukur respons kekhawatiran pengguna layanan bandar udara ketika menyentuh *tray* saat *security check* (P6), penggunaan toilet bandar udara (P7), dan saat mengantre atau menunggu di waktu *check-in* atau *boarding* (P8). Terakhir adalah respons kekhawatiran pengguna layanan bandar udara ketika berada di *bus apron* untuk mencapai pesawat (P9) dan ketika menyentuh atau mengambil bagasi (P10).

2.2. Pengolahan Data dan Analisis Data

Data yang didapat merupakan skala Likert dari 1 hingga 7, di mana angka (1) berarti sangat tidak setuju, (2) adalah tidak setuju, (3) adalah agak tidak setuju, (4) adalah netral atau moderat, (5) adalah agak setuju, (6) adalah setuju, (7) adalah sangat setuju. Data yang telah terkumpul akan diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa data yang didapat valid dan reliabel. Validitas data diuji menggunakan nilai *Pearson's Correlation* dimana nilai tersebut harus lebih tinggi daripada nilai tabel. Pada uji reliabilitas, data disebut *reliable* bila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.7.

Selanjutnya, data akan dianalisis berdasarkan jarak interval. Perhitungan ini digunakan untuk mengetahui hasil dari skala Likert. Persamaan yang digunakan adalah persamaan 1.

Tabel 2. Kategori skala perhitungan Likert

Skala	Kategori
1,00 – 1,86	Sangat Tidak Setuju
1,87 – 2,73	Tidak Setuju
2,74 – 3,60	Agak Tidak Setuju
3,61 – 4,47	Netral
4,48 – 5,34	Agak Setuju
5,35 – 6,21	Setuju
6,22 – 7,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Olahan, 2020

$$S = (A - B)/C \quad (1)$$

Di mana,

S= lebar skala atau jarak interval

A= nilai tertinggi

B= nilai terendah

C= jumlah kriteria pernyataan

Berdasarkan persamaan 1 didapatkan lebar skala atau jarak interval sebesar 0,86. Skala 1,00 hingga 1,86 menunjukkan kategori sangat tidak setuju. Kemudian, skala 1,87 hingga 2,73 menunjukkan kategori tidak setuju, skala 2,74 hingga 3,60 menunjukkan kategori agak tidak setuju, skala 3,61 hingga 4,47 menunjukkan kategori netral. Kemudian, skala 4,48 hingga 5,34 menunjukkan kategori agak setuju, skala 5,35 hingga 6,21 menunjukkan kategori setuju dan sisanya adalah 6,22 hingga 7,00 menunjukkan kategori sangat setuju (tabel 2).

Teknik analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah ANOVA. Metode ANOVA digunakan untuk mengetahui korelasi demografis pengguna layanan bandar udara dengan respons kekhawatiran proses layanan Bandar Udara YIA dan JOG. Pada uji ANOVA ini digunakan hipotesis dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha=0.05$. Jika p -value $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan jika p -value $> \alpha$, maka H_0 diterima. Dimana p -value adalah ukuran sebuah probabilitas untuk menerima atau menolak H_0 . Perangkat lunak yang digunakan untuk uji ANOVA adalah Minitab 19. Adapun hipotesis yang dibangun ditunjukkan pada persamaan (2) dan (3),

$$H_0: \mu_0 = \mu_1 \quad (2)$$

$$H_1: \mu_0 \neq \mu_1 \quad (3)$$

Di mana, H_0 adalah tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara demografis pengguna layanan bandar udara dengan respons kekhawatiran proses layanan Bandar Udara YIA dan JOG. Sementara itu, H_1 adalah terdapat perbedaan yang signifikan antara demografis pengguna layanan bandar udara dengan respons kekhawatiran proses layanan Bandar Udara YIA dan JOG.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan pada studi ini meliputi demografi responden, uji validitas dan reliabilitas, hasil analisis skala Likert, hasil uji ANOVA, hasil kombinasi proses yang dikhawatirkan bagi pengguna layanan bandar udara dan kombinasi proses yang dirasa aman berdasarkan respons pengguna layanan bandar udara.

3.1. Demografi Responden

Bandar udara merupakan fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu, namun bandar udara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya. Bandar udara dibagi menjadi dua sisi yaitu sisi udara (*air side*) dan sisi darat (*land side*) [19]. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kibandarudaraan, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan [20]. Bandar udara memberikan pelayanan jasa penumpang pesawat udara yang terutama berhubungan dengan unsur kenyamanan [21]. Di masa pandemi Covid-19 ini, bandar udara melakukan beberapa antisipasi sehingga kenyamanan pengguna bandar udara dapat terjaga dengan baik.

Berdasarkan tabel 3, didapatkan bahwa demografi pengguna bandar udara didominasi oleh laki-laki sebanyak 50,6% dan 49,4% adalah perempuan. Mayoritas tujuan perjalanan mereka adalah untuk kepentingan pribadi (56,4%), diikuti perjalanan dinas (20,1%), berlibur (12,9%), berbisnis (7,4%), dan menempuh studi (3,1%). Berdasarkan klasifikasi profesi, responden didominasi oleh pegawai swasta (45,3%), pelajar (35,3%), dan berprofesi sebagai wiraswasta, PNS/TNI/POLRI, ibu rumah tangga dan profesional seperti dosen dan pengacara (19,4%). Mayoritas responden merupakan pengguna layanan Bandar Udara YIA saja yaitu sebanyak 49,4%, diikuti pengguna kedua Bandar Udara YIA dan JOG sebanyak 30% dan pengguna layanan Bandar Udara JOG saja (20,6%).

3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas hasil survei ditunjukkan oleh tabel 4. Pada uji validitas, semua data respons pertanyaan menunjukkan nilai *Pearson's correlation* lebih dari 0,632 ($n=10$) dan dinyatakan valid, kecuali pada pertanyaan P9 di mana nilainya kurang dari 0,632 ($n=10$) atau bernilai 0,494. Sementara itu, pada uji reliabilitas, nilai *Cronbach's*

Tabel 3. Demografi responden

Kategori	Subkategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	211	50,6
	Perempuan	206	49,4
Tujuan Perjalanan	Berlibur	54	12,9
	Bisnis	31	7,4
	Dinas	84	20,1
	Pribadi	235	56,4
	Studi	13	3,1
Pekerjaan	Pegawai swasta	189	45,3
	PNS/TNI/POLRI	31	7,4
	Pelajar	147	35,3
	Wiraswasta	31	7,4
	Profesional	6	1,4
	Ibu rumah tangga	13	3,1
Asal Bandar udara	JOG	86	20,6
	YIA	206	49,4
	JOG dan YIA	125	30,0

Sumber: Hasil Olahan, 2020

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kode	<i>Pearson's Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
P1	0,719	0,7720
P2	0,773	
P3	0,726	
P4	0,807	
P5	0,755	
P6	0,806	
P7	0,779	
P8	0,633	
P9	0,494	
P10	0,783	

Sumber: Hasil Olahan, 2020

Tabel 5. Hasil analisis skala Likert

Kode	1	2	3	4	5	6	7	Rerata	Respons
P1	7	5	14	41	71	79	200	5,88	Setuju
P2	10	15	27	61	84	124	96	5,28	Agak Setuju
P3	15	19	65	71	97	95	55	4,73	Agak Setuju
P4	9	15	39	56	88	114	96	5,22	Agak Setuju
P5	9	8	33	45	77	130	115	5,45	Agak Setuju
P6	5	8	24	37	68	117	158	5,73	Setuju
P7	13	10	13	39	87	100	155	5,63	Setuju
P8	5	12	28	41	103	126	102	5,42	Agak Setuju
P9	9	27	83	36	66	79	117	4,99	Agak Setuju
P10	7	6	15	42	80	134	133	5,68	Setuju
Rerata respons keseluruhan								5,40	Setuju

Sumber: Hasil Olahan, 2020

Alpha lebih dari 0,7 (0,7720) menunjukkan semua data hasil observasi adalah reliabel.

3.3. Perhitungan Skala Likert dan Uji ANOVA

Berdasarkan perhitungan analisis perhitungan jarak antar interval (tabel 5), respons P1, P6, P7, dan P10 menunjukkan bahwa responden pengguna layanan bandar udara setuju bahwa mereka merasa khawatir terpapar Covid-19 ketika melakukan berbagai aktivitas di Bandar Udara YIA dan JOG. Sedangkan respons P2, P3, P4, P5, P8, dan P9 menunjukkan bahwa responden agak setuju atau agak khawatir terhadap beberapa aktivitas yang berkaitan dengan proses layanan di bandar udara. Lebih lanjut lagi, secara keseluruhan, responden

Tabel 6. Hasil uji ANOVA

Respons	<i>p-value</i>	Faktor
P1	0,001	Jenis kelamin
P4	0,018	
P7	0,000	
P10	0,005	
P1	0,011	Tujuan bepergian
P2	0,000	
P4	0,000	
P5	0,001	
P6	0,001	
P7	0,000	
P8	0,015	
P10	0,001	
P1	0,000	Bandar udara
P2	0,000	
P4	0,001	
P5	0,001	
P6	0,000	
P7	0,014	
P9	0,020	
P10	0,001	
-	-	Profesi

Sumber: Hasil olahan, 2020

setuju bahwa mereka merasa khawatir atau cemas tertular ketika melakukan proses layanan yang ada di Bandar Udara YIA dan JOG selama pandemi Covid-19.

Data yang terkumpul kemudian dilakukan uji ANOVA dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 6. Berdasarkan hasil uji ANOVA, faktor jenis kelamin responden memiliki signifikansi dengan respons P1, P4, P7, dan P10. Hal ini dikarenakan respons-respons tersebut memiliki *p-value* kurang dari 0,05. Di samping itu, hal tersebut menunjukkan bahwa kekhawatiran ketika melakukan perjalanan udara, saat berada di *lounge* atau *gate*, penggunaan toilet, dan menyentuh bagasi sangat dipengaruhi oleh jenis kelamin responden di mana tingkat kekhawatiran responden berdasarkan jenis kelamin atau gender memiliki perbedaan yang signifikan.

Selanjutnya, respons P1, P2, P4, P5, P6, P7, P8, dan P10 memiliki signifikansi dengan faktor tujuan penumpang bepergian. Hal ini menunjukkan bahwa kekhawatiran pengguna jasa layanan bandar udara terpapar Covid-19 ketika melakukan perjalanan

udara, penyerahan identitas ke staf atau *security check*, menunggu di *gate* atau *lounge*, di restoran, melewati *security check*, toilet, *check-in*, dan pengambilan bagasi berbeda signifikan berdasarkan tujuan bepergian.

Sementara itu, faktor jenis bandar udara yang digunakan memiliki signifikansi dengan respons P1, P2, P4, P5, P6, P7, P9, dan P10. Hal ini menunjukkan bahwa kekhawatiran pengguna jasa layanan bandar udara terpapar Covid-19 ketika melakukan perjalanan udara, penyerahan identitas ke staf atau saat *security check*, menunggu di *gate* atau *lounge*, di restoran, melewati *security check*, toilet, penggunaan bus apron, dan pengambilan bagasi berbeda signifikan berdasarkan jenis bandar udara yang dituju. Sementara itu, faktor profesi responden tidak memiliki signifikansi sama sekali terhadap respons yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan profesi tidak berpengaruh signifikan terhadap respons pengguna layanan Bandar Udara YIA dan JOG.

3.4 Kombinasi Proses yang Dikhawatirkan dan Dirasa Aman

Selanjutnya pengguna layanan bandar udara diajak untuk memilih tiga kombinasi dari sembilan pilihan terkait kekhawatiran yang paling dihindari ketika menggunakan layanan bandar udara. Kekhawatiran tersebut meliputi menyentuh *tray*, ketika berada di *bus apron*, mengambil bagasi, penggunaan toilet bandar udara, mengantre saat *check-in*, menunggu pesawat di *gate*, makan di restoran bandar udara, dan penyerahan identitas. Hasil kombinasi tersebut terdapat pada tabel 7.

Berdasarkan tabel 7, 10 besar kombinasi dari 56 kemungkinan adalah kekhawatiran pengguna layanan bandar udara saat menyentuh *tray*, penggunaan toilet bandar udara, dan mengambil dan menyentuh bagasi. Selanjutnya, kekhawatiran pengguna layanan bandar udara adalah mengantre atau menunggu ketika *check-in* atau di saat pemeriksaan. Kedua kombinasi ini memiliki nilai persentase 4.80% dan 4.08%.

Tabel 7. Kombinasi proses yang mengkhawatirkan bagi pengguna layanan bandar udara

Kombinasi	N	Persentase	Uraian
1;4;3	20	4.80	
5	17	4.08	
1;5;3	16	3.84	1. Menyentuh <i>tray</i> pada saat melewati pemeriksaan
7;1;4	14	3.36	2. Berada pada bus apron untuk <i>boarding</i> ke pesawat
1;2;3	13	3.12	3. Mengambil dan menyentuh bagasi
6;7;1	12	2.88	4. Menggunakan toilet bandara
1;3	12	2.88	5. Mengantre atau menunggu pada saat <i>check-in</i> , pemeriksaan atau boarding
1;4;5	10	2.40	6. Menunggu di <i>gate</i> atau <i>lounge</i>
8;1;4	10	2.40	7. Makan, minum, atau berbelanja di restoran atau <i>lounge</i>
8;1;5	9	2.16	8. Menyerahkan passpor atau tiket ke staf maskapai / sekuriti bandara

Sumber: Hasil Olahan, 2020

Tabel 8. Kombinasi proses paling aman berdasarkan respons pengguna layanan bandar udara

Kombinasi	N	Persentase	Uraian
1;4;5	59	14,15	1. <i>Screening</i> Covid-19 untuk seluruh penumpang pada saat keberangkatan
1;6;4	46	11,0	2. Mendapatkan peralatan sanitasi pribadi untuk membersihkan area tempat duduk
4;7;5	34	8,15	3. Penumpang memiliki kelengkapan surat keterangan sehat
4;5	24	5,76	4. Penumpang wajib memakai masker di Bandar udara
6;4;7	18	4,32	5. Tersedia teknologi <i>touchless</i> di Bandar udara
6;4;5	16	3,84	6. Mendapatkan surat bebas Covid-19
1;4;7	15	3,60	7. Melihat Bandar udara melakukan penyemprotan <i>disinfectant</i>
1;4;3	14	3,36	8. Sistem antrean yang baik dan tidak terlalu membuat banyak orang berkerumun
1;2;4	14	3,36	
2;4;5	12	2,88	

Sumber: Hasil Olahan, 2020

Pada tabel 8, pengguna layanan bandar udara diminta untuk memilih maksimal tiga kombinasi dari delapan pilihan proses paling aman berdasarkan saran dari pengguna layanan bandar udara. Pilihan tersebut dibuat untuk memudahkan pihak bandar udara dalam menyiapkan hal-hal yang bersifat prioritas. Proses tersebut meliputi *screening* Covid-19 kepada semua penumpang saat keberangkatan, pemberian peralatan sanitasi pribadi, kelengkapan surat sehat penumpang, kewajiban memakai masker bagi penumpang, teknologi *touchless* di bandar udara, surat bebas Covid-19, penyemprotan disinfektan, dan antrean sesuai protokol kesehatan. Berdasarkan seluruh kombinasi, persentase terbesar adalah *screening* Covid-19 untuk seluruh penumpang, kewajiban memakai masker, dan teknologi *touchless* di bandar udara. Kombinasi terbesar kedua adalah *screening* Covid-19 untuk seluruh penumpang, surat bebas Covid-19, dan kewajiban pemakaian masker untuk seluruh penumpang. Persentase masing-masing kombinasi tersebut adalah 14,15% dan 11,0%.

3.5 Pembahasan

Dampak pandemi juga mempengaruhi pengelolaan bandar udara dalam memfasilitasi *airlines* dan penumpang. Mayoritas penumpang masih merasa khawatir untuk bepergian dengan pesawat udara. Berdasarkan hasil studi, dinyatakan bahwa mayoritas penumpang (56.4%) menggunakan pesawat udara untuk tujuan pribadi, meliputi kepentingan keluarga dan berwisata. Mayoritas penumpang berprofesi sebagai pegawai swasta atau pelajar (80.6%), dan bandar udara yang mereka gunakan mayoritas adalah YIA dengan porsi mendekati 50%.

Rerata respons penumpang secara keseluruhan menunjukkan bahwa mereka masih merasa khawatir dengan berbagai proses yang ada di bandar udara. Penumpang Bandar Udara YIA dan JOG setuju bahwa mereka merasa khawatir dengan kondisi umum ketika melakukan perjalanan udara seperti menyentuh *tray* ketika melewati *security check*, menggunakan toilet bandar udara, dan mengambil atau menyentuh bagasi setelah turun dari pesawat. Hal ini menunjukkan bahwa rangkaian kegiatan

tersebut mempunyai potensi tertular Covid-19 lebih tinggi berdasarkan persepsi penumpang. Dalam hal ini, pengelola bandar udara perlu melakukan penyemprotan disinfektan secara rutin dan para penumpang hendaknya sering mencuci tangan atau membawa *hand sanitizer* yang lebih praktis.

Selebihnya, penumpang merasa sedikit khawatir dengan rangkaian kegiatan di bandar udara seperti penyerahan identitas atau tiket ke staf bandar udara, pemeriksaan bagasi, menunggu di *gate*, makan atau minum di restoran bandar udara, menunggu saat akan *check-in*, dan berada di bus apron. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang masih dapat melindungi dirinya dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu jaga jarak dan memakai masker.

Proses penyerahan identitas dapat dilakukan dengan hanya menunjukkan kepada petugas tanpa petugas tersebut menyentuh kartu atau tanda identitas penumpang. Selain itu, proses *check-in* pesawat juga dapat dilakukan secara mandiri, baik *online* maupun dengan mesin *check-in* di bandar udara. Kegiatan makan di restoran bandar udara dapat dikurangi dengan teknik *take away* atau membungkus makanan untuk menghindari kerumunan. Di bus apron, penumpang dapat menjaga jarak dengan penumpang lain dan petugas bandar udara hendaknya mengurangi kapasitas penumpang di dalam bus agar penumpang dapat menjaga jarak. Hal ini sejalan dengan salah satu tanggung jawab penyedia transportasi udara yaitu untuk menginformasikan dan membentuk kebijakan transportasi serta praktik yang baik untuk menanggapi Covid-19 [21].

Hasil uji ANOVA menyatakan bahwa faktor jenis kelamin berpengaruh terhadap respons kekhawatiran ketika melakukan perjalanan udara, menunggu di *gate*, penggunaan toilet, dan menyentuh bagasi. Hal ini sangat wajar bila penumpang wanita mempunyai kekhawatiran yang lebih tinggi dibandingkan penumpang laki-laki karena tingkat kehati-hatian penumpang wanita lebih tinggi dibandingkan dengan penumpang pria. Sementara itu, faktor tujuan atau alasan bepergian mempunyai signifikansi dengan semua respons kecuali respons pemeriksaan bagasi dan menaiki bus

ketika menuju ke pesawat. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penumpang tidak memiliki kekhawatiran ketika melakukan pemeriksaan bagasi dan menaiki bus ketika menuju ke pesawat. Kekhawatiran mereka dapat diminimalisasi dengan penerapan protokol kesehatan oleh petugas bandar udara.

Faktor berikutnya adalah bandar udara yang digunakan menunjukkan signifikansi dengan semua respons kecuali respons pemeriksaan bagasi dan respons menunggu ketika di *gate* atau saat *boarding*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa bandar udara YIA dan JOG tidak menimbulkan kekhawatiran ketika penumpang melakukan pemeriksaan bagasi dan menunggu di *gate*. Hal ini dikarenakan ketika melakukan pemeriksaan bagasi dan menunggu di *gate*, penumpang masih dapat menjalankan protokol kesehatan, di antaranya menjaga jarak aman antar penumpang.

Terakhir adalah faktor profesi yang tidak mempunyai signifikansi sama sekali dengan seluruh respons. Hal ini menunjukkan bahwa semua profesi memiliki tingkat kekhawatiran yang sama dalam melakukan perjalanan selama pandemi.

Pada praktiknya, implementasi sebuah konsep layanan di bandar udara memerlukan sebuah informasi yang akurat untuk membantu mengidentifikasi keinginan penumpang yang sebenarnya [22]. Keinginan atau harapan ini adalah sebuah respons dari kekhawatiran terinfeksi Covid-19 ketika mereka melakukan perjalanan udara. Keinginan pelanggan terutama di masa pandemi perlu diakomodasi terutama pada fasilitas, kenyamanan, kepuasan, dan keramahan staf bandar udara [23]. Selain itu, akses terhadap transportasi udara didasarkan oleh preferensi, pembatasan, dan norma sosial yang mempengaruhi apakah mereka akan melakukan perjalanan atau tidak [24]. Kombinasi kekhawatiran penumpang menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda dengan perhitungan skala Likert. Penumpang atau pengguna layanan bandar udara paling khawatir ketika menyentuh *tray* saat *security check-in*, penggunaan toilet bandar udara, dan mengambil atau menyentuh bagasi. Oleh karena itu, pihak penyedia jasa layanan bandar udara hendaknya dapat memberikan jaminan keamanan lebih pada ketiga proses tersebut. Jaminan keamanan tersebut dapat berupa penyemprotan disinfektan secara rutin guna menjaga sterilisasi bandar udara.

Sementara itu, kombinasi keamanan menurut respons penumpang atau pengguna layanan bandar udara adalah *screening* kesehatan (Covid-19) untuk seluruh penumpang, kewajiban penggunaan masker, dan teknologi *touchless* di bandar udara. *Screening* kesehatan ini penting sebagai jaminan tingkat keamanan penumpang. Hal ini juga untuk mengedepankan batasan-batasan lingkungan pada

operasional di dalam maskapai [25]. Selain itu, teknologi *touchless* merupakan adopsi teknologi terbaru yang memfasilitasi seluruh layanan vital di bandar udara. Teknologi ini nantinya akan membantu penumpang dan mengurangi kekhawatiran mereka sehingga hal tersebut akan menjadikan penyedia jasa layanan bandar udara berimprovisasi secara kreatif dan inovatif [26]. Akhirnya, pengelola layanan bandar udara juga perlu untuk menerapkan protokol kesehatan tidak hanya ketika operasional harian, akan tetapi juga setelah pandemi dan proses *recovery* dari Covid-19 [1]. Dengan demikian, semakin tinggi keamanan dalam pelayanan di masa pandemi ini, maka respons positif pengguna akan meningkat [27].

4. Kesimpulan

Kajian ini dilakukan untuk mengetahui pandangan penumpang terkait kekhawatiran terhadap layanan Bandar Udara YIA dan JOG selama pandemi Covid-19. Secara garis besar, penumpang merasa khawatir terhadap proses layanan di bandar udara saat menyentuh *tray* pada saat melewati pemeriksaan, penggunaan toilet bandar udara, mengambil atau menyentuh bagasi, mengantre saat *check-in*, dan pemeriksaan atau *boarding*. Berdasarkan jenis kelamin, penumpang wanita memiliki kekhawatiran yang lebih tinggi terhadap beberapa aktivitas tersebut. Hal yang diharapkan oleh penumpang untuk mengurangi kekhawatiran adalah *screening* Covid-19 untuk semua penumpang saat keberangkatan, pemakaian masker di bandar udara, penyediaan teknologi *touchless* di bandar udara, dan surat bebas Covid-19 bagi setiap penumpang. Studi selanjutnya juga dapat berfokus pada kecenderungan pribadi penumpang terhadap fasilitas yang diberikan bandar udara dalam menghadapi pandemi ini dan persiapan dalam menghadapi *post-Covid-19*.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami berikan kepada IT Telkom Purwokerto sebagai penyedia dana, PT Angkasa Pura I sebagai perantara dan penyedia media sehingga kami dapat mengambil data kajian, dan para penumpang yang telah mengisi kuesioner sehingga kajian ini dapat terwujud.

Daftar Pustaka

- [1] S. Tuchen, M. Arora, and L. Blessing, "Airport user experience unpacked: Conceptualizing its potential in the face of COVID-19," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 89, p. 101919, Oct. 2020, doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101919.
- [2] Y. H. Akbar and M. Kisilowski, "Journal of Air Transport Management To bargain or not to bargain : Airlines , legitimacy and nonmarket strategy in a COVID-19 world," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 88, no. June, p. 101867, 2020, doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101867.

- [3] P. Forsyth, C. Guiomard, and H. Niemeier, "Covid -19, the collapse in passenger demand and airport charges," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 89, p. 101932, 2020, doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101932.
- [4] L. Zhang, H. Yang, K. Wang, Y. Zhan, and L. Bian, "Measuring imported case risk of COVID-19 from inbound international flights --- A case study on China," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 89, no. July, p. 101918, 2020, doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101918.
- [5] X. Sun, S. Wandelt, and A. Zhang, "How did COVID-19 impact air transportation? A first peek through the lens of complex networks," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 89, no. June, p. 101928, 2020, doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101928.
- [6] N. Adrienne, L. Budd, and S. Ison, "Journal of Air Transport Management Grounded aircraft : An airfield operations perspective of the challenges of resuming flights post COVID," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 89, no. July, p. 101921, 2020, doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101921.
- [7] L. I. Oztig and O. E. Askin, "Human mobility and coronavirus disease 2019 (COVID-19): a negative binomial regression analysis," *Public Health*, vol. 185, pp. 364–367, 2020, doi: 10.1016/j.puhe.2020.07.002.
- [8] Y. M. Sokadjo and M. N. Atchadé, "The influence of passenger air traffic on the spread of COVID-19 in the world," *Transp. Res. Interdiscip. Perspect.*, vol. 8, pp. 0–4, 2020, doi: 10.1016/j.trip.2020.100213.
- [9] H. Lau, V. Khosrawipour, P. Kocbach, A. Mikolajczyk, H. Ichii, and M. Zacharski, "The association between international and domestic air traffic and the coronavirus (COVID-19) outbreak," *J. Microbiol. Immunol. Infect.*, vol. 53, no. 3, pp. 467–472, 2020, doi: 10.1016/j.jmii.2020.03.026.
- [10] F. Lestiana and F. Romadlon, "Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Pilihan Melakukan Perjalanan Udara Bagi Penumpang Bandara di Yogyakarta Selama Masa Pandemi COVID-19," *War. ARDHIA J. Perhub. Udar.*, vol. 47, no. 2, pp. 94–104, 2021.
- [11] S. Maneenop and S. Kotcharin, "Journal of Air Transport Management The impacts of COVID-19 on the global airline industry : An event study approach," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 89, no. July, p. 101920, 2020, doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101920.
- [12] A. Mardoko, "Jurnal Perhubungan Udara Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT . Lion Air Rute Mamuju – Jakarta Satisfaction Level of Passengers Towards Indonesian Airlines on Mamuju – Jakarta Route ABSTRACT / ABSTRAK," *J. Perhub. Udar.*, vol. 41, pp. 19–28, 2015.
- [13] O. E. Parsetiorini, "Kepuasan Dan Kesetiaan Konsumen Pada Waktu Tunggu Delay Pesawat Terbang," *Optim. J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 11, no. 1, pp. 62–82, 2017, doi: 10.33558/optimal.v11i1.206.
- [14] D. Yuliana, "The Influence of Facility , Service and Accessibility Information on Passenger Satisfaction Level at Husein Sastranegara Airport – Bandung," *War. ARDHIA J. Perhub. Udar.*, vol. 43, no. 1, pp. 27–42, 2017.
- [15] M. D. D. K. Mahalli, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanam," *J. Ekon. dan Keuang.*, vol. 3, no. 6, pp. 408–420, 2014.
- [16] W. Purwita and B. P. K. Bintoro, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang . Studi Kasus : Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya," *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, p. Phillip Kotler and Nancy Lee. (2007). Marketing In, 2019.
- [17] L. Budd, S. Ison, and N. Adrienne, "European airline response to the COVID-19 pandemic – Contraction, consolidation and future considerations for airline business and management," *Res. Transp. Bus. Manag.*, vol. 37, p. 100578, 2020, doi: 10.1016/j.rtbm.2020.100578.
- [18] IATA, "Air Travel and COVID-19," *iata.org*, 2020.
- [19] D. Nursya'adah and A. Kurniawan, "Persepsi Mahasiswa STIE Sutaatmadja Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bandara," *J. Edukasi (Ekonomi, Pendidik. dan Akuntansi)*, vol. 7, no. November, pp. 35–58, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.25157/j.e.v7i2.2840>.
- [20] S. H. Winahyu, S. Subekti, and S. Sitti, "Evaluasi Pelayanan Bandar Udara Hang Nadim Batam Dengan Analisis Kesenjangan (GAP) Dan Model Kano," *War. Penelit. Perhub.*, vol. 28, no. 1, p. 1, 2018, doi: 10.25104/warlit.v28i1.699.
- [21] L. Budd and S. Ison, "Responsible Transport: A post-COVID agenda for transport policy and practice," *Transp. Res. Interdiscip. Perspect.*, vol. 6, p. 100151, 2020, doi: 10.1016/j.trip.2020.100151.
- [22] H. T. Zuna, S. P. Hadiwardoyo, and H. Rahadian, "Developing a model of toll road service quality using an artificial neural network approach," *Int. J. Technol.*, vol. 7, no. 4, pp. 562–570, 2016, doi: 10.14716/ijtech.v7i4.2612.
- [23] A. Purba, F. Nakamura, D. Herianto, I. W. Diana, M. Jafri, and C. Niken, "Transit system service quality in a tourism-education city and a business city," *Int. J. Technol.*, vol. 8, no. 6, pp. 1159–1167, 2017, doi: 10.14716/ijtech.v8i6.768.
- [24] S. Khaddar and M. R. Fatmi, "COVID-19: Are you satisfied with traveling during the pandemic?," *Transp. Res. Interdiscip. Perspect.*, vol. 9, no. October 2020, p. 100292, 2021, doi: 10.1016/j.trip.2020.100292.
- [25] P. Suau-Sanchez, A. Voltes-Dorta, and N. Cugueró-Escofet, "An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it?," *J. Transp. Geogr.*, vol. 86, no. June, p. 102749, 2020, doi: 10.1016/j.jtrangeo.2020.102749.
- [26] J. Sheth, "Impact of Covid-19 on consumer behavior: Will the old habits return or die?," *J. Bus. Res.*, vol. 117, pp. 280–283, 2020, doi: 10.1016/j.jbusres.2020.05.059.
- [27] H. S. Novanto, "Kualitas Pelayanan : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dan Dampaknya Pada Nilai Pelanggan (Studi Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Ahmad Yani Semarang)," *J. Bisnis Strateg.*, vol. 19, no. 1, pp. 36–52, 2010, doi: 10.14710/jspi.v8i3.312.