

Pelayanan Pada Perilaku Konsumen Memilih Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19

Rianto^{1✉}, Fetty Asmanianti², Nadine Azzahra Syah³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui jenis pelayanan apa saja yang dinilai sudah baik dan belum baik oleh konsumen pengguna jasa maskapai penerbangan Garuda Indonesia pada masa pandemi covid-19. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan di udara (Inflight Service) mendapat nilai rata-rata sebesar 3.74 untuk Importance dan 3.61 untuk Performance, selanjutnya untuk Pelayanan di Bandara mendapat nilai rata-rata sebesar 3.70 untuk Importance dan 3.62 untuk Performance. Kemudian yang terakhir adalah Pelayanan di tempat yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.67 untuk Importance dan 3.58 untuk Performance. Berdasarkan diagram kartesius membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia sudah sesuai dengan harapan konsumen karena sebanyak 11 pernyataan dari 19 pernyataan yang masuk ke dalam Kuadran I (*Keep Up The Good Work*), dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang masuk dalam Kuadran I sudah dianggap baik oleh konsumen pengguna jasa maskapai Garuda Indonesia.

Kata Kunci : Garuda Indonesia, Maskapai Penerbangan, Pelayanan

Copyright (c) 2022 Rianto

✉Corresponding author :

Email Address : rianto@stptrisakti.ac.id

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia melakukan percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dengan memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa daerah. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada tanggal 31 Maret 2020. PSBB ini dilakukan dengan maksud untuk membatasi kegiatan yang melibatkan interaksi fisik, khususnya dalam suatu wilayah yang diduga jumlah penduduk terinfeksi cukup besar. Pembatasan dilakukan terhadap pergerakan orang dan barang pada suatu provinsi atau kota tertentu.

Penumpang pesawat komersil pada masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) juga memberlakukan peraturan untuk dilakukan, sebagai upaya mendukung pemerintah dalam memutus rantai penularan COVID-19. Aturan tersebut mengacu pada peraturan Menteri Perhubungan (PEMENHUB) Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi untuk mencegah penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Pemenuhan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Mudik Idul Fitri Tahun 1441

H dan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. (Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional, 2020). Pembatasan penerbangan dibatasi sesuai dengan Pemenhub Nomor 25 Tahun 2020 izin terbang hanya dikhususkan untuk logistic dan bagi calon penumpang untuk pemulangan Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing (repartriasi), kemudian sesuai dengan Surat Edaran Nomor 4 Gugus Tugas bahwa penerbangan komersil dikhususkan hanya untuk kepentingan dinas.

PT Angkasa Pura II dan para pemangku kepentingan di bandara juga mematuhi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 Pasal 14 yang menyatakan antara lain pengurangan kapasitas (Slot Time) bandara berdasarkan evaluasi dan pembatasan jumlah penumpang pesawat paling banyak 50% dari jumlah kapasitas tempat duduk dengan penerapan jaga jarak fisik (*Physical Distancing*) (Utami, 2022). Dampak dari pengurangan kapasitas jumlah penumpang karena Covid-19, konsumen banyak membatalkan penerbangan dikarenakan takut terjangkit virus corona dan biayanya menjadi mahal dikarenakan persyaratan harus melakukan swab test yang biayanya cukup tinggi (Fatmaningdyah & Fatchoeqorib, 2020).

Tentunya dengan dikeluarkannya peraturan tentang pengurangan kapasitas jumlah penumpang karena Covid-19 pastinya akan berdampak terhadap operasional dan terkait pendapatan yang akan diterima oleh maskapai penerbangan tersebut menjadi menurun drastis (Rachmawati, 2022). Begitu pula terkait dengan pelayanan baik pelayanan awal berangkat, pada saat di dalam pesawat dan setibanya di bandara yang di tuju terjadi perubahan pelayanan (Yarlina et al, 2021). Pelayanan maskapai penerbangan pada masa Covid-19 tentunya akan mempengaruhi pelayanan maskapai secara keseluruhan dan pastinya akan berdampak pada konsumen. Penelitian ini mengkaji pelayanan apa saja yang dinilai sudah baik dan belum oleh konsumen maskapai Garuda Indonesia pada masa Pandemi Covid 19 (Wicaksono et al, 2022).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan yang sudah dianggap baik dan belum dianggap baik oleh konsumen maskapai penerbangan Garuda Indonesia pada masa pandemik Covid-19 dan berharap menjadi masukan bagi perusahaan PT. Garuda Indonesia dalam mengambil keputusan dalam hal memberikan pelayanan untuk dapat meningkatkan loyalitas penumpang

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti dengan menggunakan data kuantitatif berupa hasil observasi, kuisioner dan wawancara yang dapat dinyatakan dengan angka. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dalam penarikan sampel berasal dari Historical Operating Data Garuda Indonesia pada tahun 2020, dengan jumlah total penumpang yang diangkut sebanyak 5,353,744. Dari perhitungan menggunakan rumus slovin maka sample yang digunakan diketahui sebanyak 99 atau 100 responden. Dalam menganalisa penelitian ini, penulis menggunakan Importance-Performance Analysis yang terdiri atas dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon pelanggan terhadap komponen pelayanan yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari produk layanan tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk

melihat kesenjangan antara kualitas komponen pelayanan jasa dengan harapan pelanggan terhadap produk layanan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, berdasarkan usia dan pendidikan terakhir responden sebagian besarnya berusia 17 – 22 tahun dengan pendidikan terakhirnya sebagai pelajar/mahasiswa. Maka hal ini tercermin pada partner berpergiannya adalah bersama keluarga dan teman. Selanjutnya sebanyak 74% responden adalah Pelajar/Mahasiswa, 14% responden sebagai Karyawan, 1% responden sebagai PNS, 7% responden sebagai Wirausaha dan 4% lain-lainnya. Dari sebagian besar jenis pekerjaan terbanyak responden adalah dengan profesi pelajar/mahasiswa, hal ini disebabkan oleh orang tua mereka yang lebih menyarankan anak-anaknya untuk menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia karena sudah mengetahui dengan pasti penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh maskapai. Salah satunya adalah dengan konsisten menerapkan maksimal 50% keterisian tempat duduk didalam pesawat. Sedangkan, untuk perusahaan dalam rangka menugaskan karyawannya merasa lebih aman menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia dengan harapan karyawannya tetap terjaga kesehatannya dan dapat melaksanakan pekerjaan yang dibebankan selesai dengan baik. Sebanyak 56% responden pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia sebanyak 1-3 kali, sebanyak 30% responden hanya 1 kali menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia, 10% responden menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia sebanyak 4-5 kali dan 4% responden menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia sebanyak 6 kali. Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, membuktikan bahwa penerapan protokol kesehatan dengan konsisten dilakukan mulai dari saat melakukan check-in di bandara, pelayanan saat di pesawat dan saat tiba di bandara tujuan sehingga tercermin pada hasil frekuensi penggunaan jasa adalah sebanyak 1 – 3 kali. Hal ini juga disebabkan karena saat pandemi covid ini jumlah perjalanan bisnis pada setiap perusahaan telah dibatasi, terlebih lagi karena sejumlah daerah di Pulau Jawa sedang diterapkan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Kondisi mengakibatkan kegiatan pekerjaan di kantor banyak menggunakan media zoom atau media lainnya.

Tabel 1. *Importance Performance Analysis*

Indikator	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Nilai
Pelayanan di Tempat	Maskapai Garuda Indonesia menyediakan fasilitas bagi penumpang yang ingin melakukan transaksi langsung dengan maskapai	3,65	3,51	Sangat Penting
	Maskapai Garuda Indonesia memberikan pelayanan gratis swab antigen dalam pembelian tiket	3,61	3,53	Sangat Penting

Indikator	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Nilai
Pelayanan di Udara	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan kemudahan untuk memesan tiket online melalui website Garuda Indonesia	3,75	3,63	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan jaringan distribusi ke beberapa travel online maupun travel konvensional yang tersebar di seluruh Indonesia	3,64	3,57	Sangat Penting
	Ticketing staff Garuda Indonesia memberikan pelayanan yang baik	3,72	3,68	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan kepastian kepada penumpang bahwa ketersediaan tempat duduk di pesawat hanya menampung 50% penumpang	3,76	3,6	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia melakukan penyesuaian dalam penyajian makanan dan minuman pada masa pandemi dengan menggunakan alat makan satu kali pakai serta memungkinkan penumpang untuk membawa pulang	3,78	3,64	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan hiburan yang sangat banyak pada saat penerbangan (buku, movies, dan 5)	3,59	3,57	Sangat Penting
	Penumpang maskapai Garuda Indonesia merasa aman dan nyaman melakukan perjalanan dengan Garuda karena protokol kesehatan dilaksanakan dengan baik	3,77	3,71	Sangat Penting
	Setiap pemberhentian (transit) dilakukan penyemprotan disinfektan di dalam cabin dan pembersihan semua fasilitas yang ada dalam ruangan cabin	3,82	3,61	Sangat Penting

Indikator	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Nilai
Pelayanan di Bandara	Cabin crew maskapai Garuda Indonesia telah disiapkan untuk membantu dan menangani konsumen yang mengalami gejala covid	3,7	3,58	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menerapkan protokol kesehatan dan menyediakan fasilitas pendukung dengan sistem Touchless untuk meminimalisir interaksi fisik	3,82	3,74	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberlakukan peraturan untuk tetap jaga jarak saat melakukan check-in di Bandara	3,72	3,64	Sangat Penting
	Ada petugas yang mengatur jarak antrian penumpang saat check-in	3,71	3,6	Sangat Penting
	Proses check-in dan boarding yang cepat	3,69	3,66	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan fasilitas pelayanan swab antigen	3,67	3,59	Sangat Penting
	Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan fasilitas rujukan provider terpercaya untuk melakukan PCR/Swab test	3,7	3,58	Sangat Penting
	Penanganan bagasi kedatangan di nilai cepat	3,6	3,49	Sangat Penting
	Keberangkatan dan kedatangan pesawat Garuda Indonesia tepat waktu	3,73	3,64	Sangat Penting

Sumber: Data diolah (2022)

Selanjutnya penilaian dari masing-masing pelayanan akan dimasukkan ke dalam Diagram kartesius. Diagram kartesius digunakan untuk melihat keberadaan dari masing-masing pernyataan. Apabila terletak di kuadran IV maka direkomendasikan mendapat prioritas utama yang harus ditingkatkan, kuadran III maka direkomendasikan untuk melakukan perbaikan tetapi dengan prioritas rendah,

kuadran II berlebihan sehingga direkomendasikan untuk dikurang dan kuadran I direkomendasikan untuk mempertahankan prestasi.

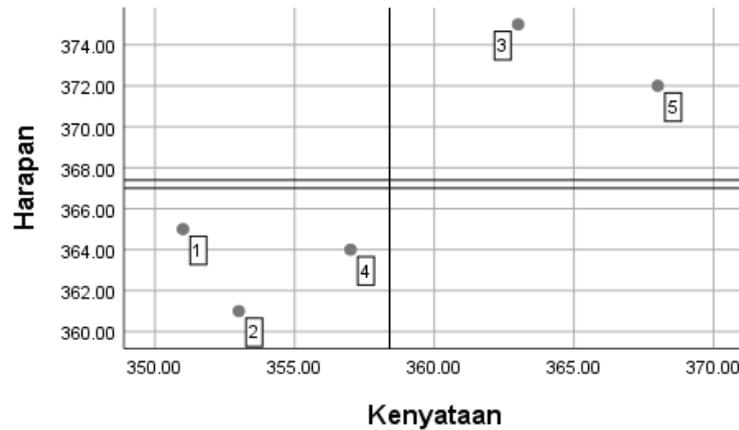
Secara ringkas rata-rata perhitungan kenyataan, harapan dan analisis Gap pada semua indikator pelayanan yang mempengaruhi konsumen memilih maskapai Garuda Indonesia disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Rata-rata Kenyataan, Harapan dan Nilai

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Nilai
1	Pelayanan di Tempat	3,67	3,58	Sangat Penting
2	Pelayanan di Udara	3,74	3,61	Sangat Penting
3	Pelayanan di Bandara	3,70	3,62	Sangat Penting

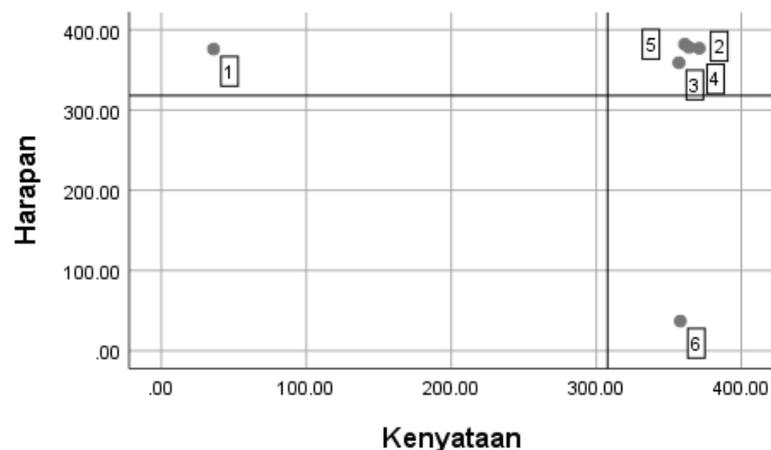
Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan data dari kedua tabel diatas maka dibuatlah masing-masing diagram kartesius untuk setiap Pelayanan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia.



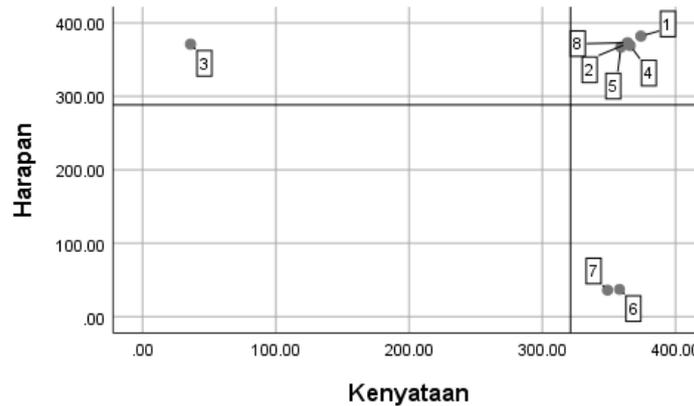
Gambar 1. Diagram Kartesius Pelayanan di Tempat

Sumber: Data diolah (2022)



Gambar 2. Diagram Kartesius Pelayanan di Udara

Sumber: Data diolah (2022)



Gambar 3. Diagram Kartesius Pelayanan di Bandara
Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan ketiga gambar diatas, pengaruh pelayanan yang mempengaruhi konsumen memilih maskapai penerbangan Garuda Indonesia pada masa pandemi covid-19 dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Kuadran I, (direkomendasikan untuk pertahankan prestasi terdapat 11 pernyataan), diantaranya yaitu:
 - a. Pelayanan di tempat
 - 1) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan kemudahan untuk memesan tiket online melalui website Garuda Indonesia.
 - 2) Ticketing staff Garuda Indonesia memberikan pelayanan yang baik
 - b. Pelayanan di udara
 - 1) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia melakukan penyesuaian dalam penyajian makanan dan minuman pada masa pandemi dengan menggunakan alat makan satu kali pakai serta memungkinkan penumpang untuk membawa pulang.
 - 2) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan hiburan yang sangat banyak pada saat penerbangan (buku, movies, dan lain-lain).
 - 3) Penumpang maskapai Garuda Indonesia merasa aman dan nyaman melakukan perjalanan dengan Garuda karena protokol kesehatan dilaksanakan dengan baik.
 - 4) Setiap pemberhentian (transit) dilakukan penyemprotan disinfektan di dalam cabin dan pembersihan semua fasilitas yang ada dalam ruangan cabin.
 - c. Pelayanan di bandara
 - 1) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menerapkan protokol kesehatan dan menyediakan fasilitas pendukung dengan sistem Touchless untuk meminimalisir interaksi fisik.
 - 2) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberlakukan peraturan untuk tetap jaga jarak saat melakukan check-in di Bandara.
 - 3) Proses check-in dan boarding yang cepat.

- 4) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan fasilitas pelayanan swab antigen.
 - 5) Keberangkatan dan kedatangan pesawat Garuda Indonesia tepat waktu.
2. Kuadran II, (direkomendasikan untuk dikurangi terdapat 3 pernyataan), diantaranya yaitu:
- a. Pelayanan di tempat
 - 1) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan fasilitas bagi penumpang yang ingin melakukan transaksi langsung dengan maskapai.
 - 2) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan pelayanan gratis swab antigen dalam pembelian tiket.
 - 3) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan jaringan distribusi ke beberapa travel online maupun travel konvensional yang tersebar di seluruh Indonesia.
3. Kuadran III, (direkomendasikan untuk melakukan perbaikan dengan prioritas rendah terdapat 3 pernyataan), diantaranya yaitu:
- a. Pelayanan di udara
Cabin crew maskapai Garuda Indonesia telah disiapkan untuk membantu dan menangani konsumen yang mengalami gejala covid.
 - b. Pelayanan di bandara
 - 1) Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan fasilitas rujukan provider terpercaya untuk melakukan PCR/Swab test.
 - 2) Penanganan bagasi kedatangan di nilai cepat.
4. Kuadran IV, (direkomendasikan untuk mendapat prioritas utama terdapat 2 pernyataan) diantaranya yaitu:
- a. Pelayanan di udara
Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan kepastian kepada penumpang bahwa ketersediaan tempat duduk di pesawat hanya menampung 50% penumpang.
 - b. Pelayanan di bandara
Ada petugas yang mengatur jarak antrian penumpang saat check-in.

Berdasarkan dari hasil Importance Performance Analysis ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia. Akan tetapi, masih ada pula beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia akan Pelayanan yang diberikan masih dibawah dari harapan pelanggan. 11 rekomendasi didapat untuk dipertahankan dalam melayani pelanggannya, 3 pernyataan yang harus dikurangi, 3 perbaikan dengan prioritas rendah, dan 2 prioritas utama, khususnya di Pelayanan di Udara dan di Bandara. Adapun jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu terkait dengan keterisian tempat duduk di pesawat maksimal 50%, dalam upaya untuk meyakinkan penumpang akan hal ini ada baiknya jika disampaikan saat melakukan pemesanan tiket dan dapat juga dicantumkan informasi tambahan mengenai occupancy pesawat

50% pada tiket penerbangannya. Dan pelayanan lainnya yang perlu ditingkatkan yaitu terkait petugas bandara yang mengatur barisan antrian pada saat *check-in*, dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan dapat ditugaskan sebanyak 2 orang petugas untuk mengatur alur antriannya agar penumpang dapat merasa aman dari terjangkit virus covid saat melakukan check-in di bandara.

Referensi :

- Fatmaningdyah, Y., & Fatchoeqorib, M. (2020). Kebijakan Perjalanan Udara di Masa Pandemi Corona Virus (COVID-19). *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 17(1): 21-34.
- Pemenuh Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Pengendalian Transportasi Selama Mudik Idul Fitri Tahun 1441 H*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang *Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)*.
- Peraturan Menteri Perhubungan (PEMENHUB) Nomor 18 Tahun 2020 tentang *Pengendalian Transportasi untuk mencegah penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- Rachmawati, D. (2022). Kinerja Profitabilitas Sektor Penerbangan Pada Masa Pandemi Dan Dampaknya Terhadap Nilai Perusahaan (Studi pada Garuda Indonesia dan AirAsia). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1): 184-192.
- Ratnaningtyas, H., Nurbaeti., Asmaniaty, F., & Amrullah. (2022). Pengaruh People, Physical Evidence dan Process Terhadap Kunjungan. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 17(2): 75-87.
- Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang *Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 dan Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional*.
- Utami, N. P. (2022). Analisis Mekanisme Slot Time Penerbangan Kargo Terhadap Penyesuaian Alur Rantai Pasok Dalam Meminimalisir Waiting Waste Warehousing Di Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang (Studi Kasus Cargo Service Center Garuda Indonesia). *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(2): 261-271.
- Wicaksono, A. W., Sonhaji, I., & Mubarak, A. (2022). Analisis Pelayanan Jasa Penerbangan Pada Masa Pandemi dan Perspektif Pemulihan Layanan Jasa Penerbangan di Indonesia. *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*, 2(1): 21-29.
- Yarlina, L., Subeti, S., Lindasari, E., Mora, M., Widadai, N., Yusmar, T., Kusumawati, D., Zulaichah., & Sitompul, M. R. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penerbangan di Indonesia. *Warta Ardhia: Jurnal Perhubungan Udara*, 47(1): 67-81.