

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROTOKOL KESEHATAN DALAM PENERBANGAN RUTE DOMESTIK

Amanda Hanna Ramadhanty¹, I Wayan Suardana², NMS. Wijaya³

Email: amandahanna20@yahoo.com¹, suar.dana@yahoo.co.id², sofia_ipw@unud.ac.id³
^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: The quality of service provided by a company is an essential aspect, thus, service quality should be a focal point for every companies management. In this study, the quality of service regarding health protocols provided by airports and airlines to passengers on domestic routes flights is discussed. High quality service is required to increase passenger satisfaction. The purpose of this study is to discover the level of satisfaction of tourists who receive health protocol services on domestic flights. The data collection techniques in this study are observation, questionnaires and literature study. The sampling technique used is accidental sampling. The number of samples used was 90 respondents. The data analysis technique used is quantitative descriptive analysis. Based on the results of the discussion, it has been verified that the health services implemented by airports and airlines on domestic routes have an impact on passenger satisfaction. This means that passengers are satisfied with the health protocol services provided by the airport and airline.

Abstrak: Kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat penting, sehingga kualitas layanan harus menjadi pusat perhatian bagi manajemen perusahaan. Pada penelitian ini mengangkat tentang kualitas pelayanan mengenai protokol kesehatan yang diberikan oleh pihak Bandar udara dan maskapai kepada penumpang pada penerbangan rute domestik. Pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang menerima jasa pelayanan protokol kesehatan di Bandar udara pada penerbangan rute domestik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 90 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil pembahasan, menunjukkan bahwa pelayanan protokol kesehatan yang diberikan oleh pihak Bandar udara dan maskapai pada penerbangan rute domestik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Artinya penumpang merasa puas dengan pelayanan jasa protokol kesehatan yang diberikan oleh pihak Bandar udara dan maskapai.

Keywords: domestic flight, health protocols, passenger satisfaction, quality of service.

PENDAHULUAN

Transportasi udara menjadi salah satu transportasi utama di negara ini untuk memudahkan masyarakat dapat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain dengan lebih cepat dan lebih nyaman tanpa harus menghabiskan banyak waktu. Penyedia jasa penerbangan melihat adanya celah yang berpotensi menguntungkan dari tingginya minat masyarakat terhadap jasa transportasi udara. Seiring berjalannya waktu transportasi udara menjadi salah satu faktor utama

penunjang ekonomi dan pariwisata di Indonesia.

Seiring berjalannya waktu, kenaikan jumlah penumpang pesawat udara pada tahun 2016 – 2017 sebanyak 10%, kemudian pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 4,7% dan pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 22%. Dan pada tahun 2020 jumlah penumpang pesawat udara domestik terjadi penurunan yang sangat drastis yaitu dari jumlah penumpang pada tahun 2019 yang sebanyak 76,68 juta turun menjadi 23,5

jt, yang mengalami penurunan sebanyak 226%. Hal ini dikarenakan tahun 2020 merupakan tahun yang mengkhawatirkan seluruh negara, tanpa terkecuali Negara Indonesia. Hal itu disebabkan munculnya wabah virus *Corona*, yang bermula dari Kota Wuhan China, dan menyebar ke seluruh penjuru dunia. Wabah ini sangat merugikan berbagai pihak dan kalangan karena virus yang mudah menyebar sehingga menyulitkan masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari.

Pemerintah Indonesia melalui Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Covid-19* mengumumkan tahapan rencana pembukaan sektor ekonomi untuk melaksanakan program masyarakat produktif dan aman *Covid-19* atau *new normal*. *New normal* adalah langkah percepatan penanganan *Covid-19* dalam bidang kesehatan, sosial, dan ekonomi. Pemberlakuan *new normal* berlaku juga pada industri penerbangan di Indonesia yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah. Industri penerbangan juga meningkatkan kualitas atau standar protokol kesehatan. Penerapan protokol kesehatan dilakukan dari bandar udara hingga pada tiap maskapai-maskapai tersebut.

Protokol kesehatan pada masa *new normal* mewajibkan semua calon penumpang menjalani pemeriksaan suhu tubuh, memperhatikan dan menjaga jarak aman, dan menggunakan masker sebelum, selama, dan sesudah penerbangan. Penumpang disarankan untuk membawa masker cadangan dan membersihkan tangan secara rutin. Pihak maskapai memperkenalkan kebijakan baru terkait barang bawaan penumpang untuk meminimalisir sentuhan dengan penumpang lainnya. Adanya peran penting dari pihak Bandar udara dan maskapai dalam menerapkan protokol kesehatan di Bandar udara dan melayani penumpang, maka kualitas pelayanan yang diberikan menjadi hal yang sangat penting untuk memenuhi kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa atau melakukan perjalanan udara pada penerbangan rute domestik. Kepuasan penumpang merupakan respon dari penumpang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang telah dirasakannya apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bandar udara mengenai protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah di Bandar udara pada penerbangan rute domestik dan agar pihak bandara dapat mengetahui seberapa puas penumpang dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan dan dapat lebih memaksimalkan pelayanan-pelayanan protokol kesehatan. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai tingkat kepuasan penumpang pada penerapan protokol kesehatan dalam penerbangan rute domestik.

Menurut Tjiptono (2005 : 110): “kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”. Selanjutnya Assauri (2003) menyatakan bahwa: Pelanggan menilai mutu atau kualitas umumnya setelah pelanggan tersebut menerima jasa atau pelayanan itu dari suatu perusahaan tertentu. Mereka menilai mutu jasa atau pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka atas jasa atau pelayanan tersebut. Pelanggan mempertimbangkan mutu jasa atau pelayanan tersebut dalam beberapa dimensi. Dimensi-dimensi dari jasa atau pelayanan yang didapatkan atau diterima pelanggan, mereka nilai terhadap apa yang mereka harapkan atas dimensi tersebut.

Kotler (2006, p. 136), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau realitas yang dirasakan dengan yang diharapkan. Maka, untuk sampai pada tingkat kepuasan, pelanggan terlebih dahulu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Pelanggan yang merasa sangat puas akan memiliki ikatan emosional dengan merek yang dikonsumsi dan akan menjadi loyal, seperti yang dikemukakan Kotler (2006, pp. 137-138), “*High satisfaction or delight creates an emotional affinity with the brand, not just a rational preference, and this creates an high customer loyalty.*” Melihat hal tersebut, perusahaan harus berusaha untuk membuat pelanggan merasa sangat puas (*high satisfied*), sebab pelanggan yang masih dalam

tahap cukup puas (*just satisfied*) dapat dengan mudah untuk berpindah pada produk lainnya, jika mendapat tawaran yang lebih baik atau insentif yang lebih besar.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form melalui sosial media. Definisi operasional variabel yang digunakan adalah variabel Karakteristik Responden dengan indikator yaitu Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Status, Kota Asal, Tujuan Perjalanan. Kemudian selanjutnya yaitu variabel Kualitas Pelayanan dengan 5 sub variabel yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* yang terdapat 18 indikator untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*). Jenis data yang digunakan yakni data kuantitatif. Sumber data yang didapatkan terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik penentuan sampel melalui teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara mencari objek yang akan diteliti secara insidental/kebetulan saat penulis mengumpulkan data dengan sampel berjumlah 90 responden yang memenuhi karakteristik sampel pada penelitian ini yaitu penumpang yang melakukan perjalanan udara domestik dan mendapatkan jasa pelayanan protokol kesehatan yang diberikan oleh pihak Bandar udara dan penerbangan di area Bandar udara.

HASIL

Karakteristik Penumpang yang Menjadi Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Hasil	
1	Usia	20-30 tahun	51
		31-40 tahun	24
		41-50 tahun	12
		>50 tahun	3
TOTAL			90
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	46
		Perempuan	44
TOTAL			90
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	45
		Karyawan Swasta	24

Wiraswasta	16
Ibu Rumah Tangga	2
College Fresh Graduate	2
Freelance	1

TOTAL			90
4	Status	Belum Menikah	68
		Menikah	22
TOTAL			90
5	Kota Asal	Jakarta	21
		Surabaya	16
		Denpasar	13
		Bandung	9
		Jogjakarta	6
TOTAL			90
6	Tujuan Perjalanan	Berlibur	39
		Pekerjaan/Bisnis	33
		Mengunjungi Rekan/Keluarga	17
		Kembali ke Kota Asal	1
TOTAL			90

Hasil dari data kuesioner dalam bentuk *google form* yang disebarakan melalui sosial media kepada 90 responden pada Tabel 1, didominasi oleh usia 20-30 tahun dengan jumlah 51 responden, dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 46 responden, dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 45 responden, dengan status belum menikah sejumlah 68 responden, dengan kota asal Jakarta sejumlah 21 responden, tujuan perjalanan untuk berlibur sejumlah 39 responden.

Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Penelitian ini menggunakan 18 pernyataan yang menjadi indikator dari 5 variabel yang mewakili pelayanan protokol kesehatan yang diberikan oleh pihak Bandar udara maupun maskap pada penerbangan rute domestik. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan pihak Bandar udara dan maskapai dalam memberikan pelayanan protokol kesehatan terhadap wisatawan pada rute domestik. Adapun hasil skor penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada penerbangan rute domestik menurut kuesioner

yang telah penulis sebarakan kepada 90 responden memiliki hasil seperti pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Tabulasi Penilaian Tingkat Kinerja

No	Indikator	Total Skor	Rerata	Kategori
Bukti Langsung (Tangible)				
1	Pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara	372	4,13	Baik
2	Tersedianya hand sanitizer di sejumlah titik di Bandar udara	379	4,21	Sangat Baik
3	Wajib menggunakan masker dengan benar selama berada di area Bandar Udara	396	4,40	Sangat Baik
4	Peralatan keamanan dan kesehatan di Bandar Udara lengkap dan canggih	364	4,04	Baik
5	Petugas Bandar udara mematuhi prosedur protokol kesehatan (menggunakan masker, dll.)	382	4,24	Sangat Baik
6	Adanya brosur/spanduk informasi mengenai covid-19 dan protokol kesehatan di area Bandar udara	389	4,32	Sangat Baik
7	Petugas Bandar udara melakukan pembersihan dan penyemprotan disinfektan rutin di area Bandar udara	377	4,18	Baik
Perhatian (Emphaty)				
8	Petugas Bandar udara mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan	359	3,98	Baik
9	Petugas Bandar udara ramah saat melayani penumpang	360	4,00	Baik
10	Petugas Bandar udara melakukan pengecekan protokol kesehatan sebelum take off, selama penerbangan dan setelah landing.	371	4,12	Baik
Keandalan (Reliability)				
11	Ketelitian petugas Bandar udara dalam pengecekan	376	4,17	Baik

	suhu penumpang			
12	Teliti dalam pengecekan dokumen kesehatan/surat pernyataan kesehatan atau bebas Covid-19	368	4,08	Baik
13	Petugas Bandar udara menjalankan tugas sesuai prosedur protokol kesehatan	368	4,08	Baik

Daya Tanggap (Responsiveness)

14	Petugas Bandar udara tanggap dalam melayani penumpang	380	4,22	Sangat Baik
15	Petugas Bandar udara sigap dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan	372	4,13	Baik
16	Petugas Bandar udara mampu memberikan solusi jika terjadi sesuatu pada penumpang	371	4,12	Baik

Jaminan (Assurance)

17	Pihak maskapai menyediakan makanan yang bersih dan higienis	371	4,12	Baik
18	Pihak maskapai melakukan prosedur penurunan penumpang khusus sesuai protokol kesehatan	374	4,15	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel 1, bahwa kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bandar udara maupun maskapai pada penerbangan rute domestik dinilai Baik oleh responden. Indikator dengan skor tertinggi adalah pada indikator ketiga yaitu wajib menggunakan masker dengan benar selama berada di area Bandar Udara dengan rata-rata 4,40 kriteria Sangat Baik, dan untuk skor terendah adalah indikator kedelapan dan kesembilan yaitu Petugas Bandar udara mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan dan Petugas Bandar udara ramah saat melayani penumpang dengan skor rata-rata 4,0 kriteria Baik. Dan terlihat dari banyaknya jumlah responden yang memberikan skor 4 (Baik) pada indikator-indikator tersebut rata-rata sebanyak 50 orang dan rata-rata 1% yang memberi skor 1 atau Tidak Baik pada indikator-indikator di tingkat Kinerja tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan protokol kesehatan pada penerbangan rute domestik di tingkat kinerja secara keseluruhan yaitu Baik.

Berikut adalah tabulasi penilaian kepentingan kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan protokol kesehatan pada penerbangan rute domestik :

Tabel 2. Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan

No	Indikator	Total Skor	Rerata	Kategori
Bukti Langsung (Tangible)				
1	Pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara	420	4,66	Sangat Penting
2	Tersedianya hand sanitizer di sejumlah titik di Bandar udara	387	4,30	Sangat Penting
3	Wajib menggunakan masker dengan benar selama berada di area Bandar Udara	396	4,40	Sangat Penting
4	Peralatan keamanan dan kesehatan di Bandar Udara lengkap dan canggih	393	4,36	Sangat Penting
5	Petugas Bandar udara mematuhi prosedur protokol kesehatan (menggunakan masker, dll.)	402	4,46	Sangat Penting
6	Adanya brosur/spanduk informasi mengenai covid-19 dan protokol kesehatan di area Bandar udara	385	4,27	Sangat Penting
7	Petugas Bandar udara melakukan pembersihan dan penyemprotan disinfektan rutin di area Bandar udara	389	4,32	Sangat Penting
Perhatian (Emphaty)				
8	Petugas Bandar udara mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan	394	4,37	Penting
9	Petugas Bandar udara ramah saat melayani penumpang	393	4,36	Penting
10	Petugas Bandar udara melakukan pengecekan protokol kesehatan sebelum take off, selama penerbangan dan setelah landing.	388	4,31	Penting
Keandalan (Reliability)				

11	Ketelitian petugas Bandar udara dalam pengecekan suhu penumpang	392	4,35	Penting
12	Teliti dalam pengecekan dokumen kesehatan/surat pernyataan kesehatan atau bebas Covid-19	398	4,42	Penting
13	Petugas Bandar udara menjalankan tugas sesuai prosedur protokol kesehatan	389	4,32	Sangat Penting

Daya Tanggap (Responsiveness)

14	Petugas Bandar udara tanggap dalam melayani penumpang	394	4,37	Penting
15	Petugas Bandar udara sigap dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan	386	4,28	Penting
16	Petugas Bandar udara mampu memberikan solusi jika terjadi sesuatu pada penumpang	389	4,32	Penting

Jaminan (Assurance)

17	Pihak maskapai menyediakan makanan yang bersih dan higienis	393	4,36	Sangat Penting
18	Pihak maskapai melakukan prosedur penurunan penumpang khusus sesuai protokol kesehatan	391	4,34	Penting

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel 2, bahwa Pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara dinilai sangat penting. Hal tersebut dapat dilihat dari skor tertinggi dan jumlah responden yang memberikan nilai 5 (Sangat Penting) sebanyak 63 orang. Hal tersebut karena para wisatawan atau para pengguna maskapai penerbangan merasa melakukan pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara sangat penting karena pada situasi seperti ini diwajibkan untuk membatasi jarak dan mengurangi kontak fisik. Sementara sebesar 1% responden yang berpendapat bahwa tersedianya hand sanitizer di sejumlah titik di Bandar udara kurang penting. Sebanyak 1 orang merasa adanya brosur/spanduk informasi mengenai covid-19 dan protokol kesehatan di area Bandar udara, kemudian petugas Bandar udara melakukan pembersihan dan penyemprotan

disinfektan rutin di area Bandar udara, petugas Bandar udara ramah saat melayani penumpang, serta pihak maskapai menyediakan makanan yang bersih dan higienis kurang penting. Dalam hal ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa responden sudah merasa pelayanan protokol kesehatan yang diberikan oleh pihak Bandar udara dan pihak maskapai sangat penting dilihat dari hasil skor keseluruhan dengan hasil kriteria Sangat Penting.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Setelah mendapatkan hasil perhitungan dari penilaian kinerja, kepentingan, dan tingkat kepuasan penumpang pada kualitas pelayanan protokol kesehatan pada penerbangan rute domestik. Berikut ini merupakan tabel hasil perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja, tingkat kesesuaian dan tingkat kepentingan terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan protokol kesehatan pada penerbangan rute domestik.

Tabel 3. Tabulasi Rata-rata Skor Penilaian Kinerja, Kepentingan, dan Tingkat Kepuasan Penumpang

No	Penilaian Kinerja $\sum X$	Penilaian Kepentingan $\sum Y$	Tki (%) $(X_i/Y_i \times 100\%)$	Kategori
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)				
1	4,13	4,66	88,57	sangat puas
2	4,21	4,30	97,93	sangat puas
3	4,40	4,40	100	sangat puas
4	4,04	4,36	92,62	sangat puas
5	4,24	4,46	95,02	sangat puas
6	4,32	4,27	101,03	sangat puas
7	4,18	4,32	96,91	sangat puas
Perhatian (<i>Emphaty</i>)				
8	3,98	4,37	91,11	sangat puas
9	4,00	4,36	91,60	sangat puas
10	4,12	4,31	95,61	sangat puas
Keandalan (<i>Reliability</i>)				
11	4,17	4,35	95,91	sangat puas
12	4,08	4,42	92,46	sangat puas
13	4,08	4,32	94,60	sangat puas

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
14	4,22	4,37	96,44	sangat puas
15	4,13	4,28	96,37	sangat puas
16	4,12	4,32	95,37	sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
17	4,12	4,36	94,40	sangat puas
18	4,15	4,34	95,65	sangat puas
Total	74,69	78,57	95,04	Sangat puas
Rata-rata	4,15	4,36		

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Analisis Indikator pada Diagram Kartesius

Diagram Kartesius berfungsi sebagai diagram yang membatasi indikator mana yang harus menjadi prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan juga berlebihan. Diagram Kartesius berpotongan tegak lurus dengan mewakili tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) dari pihak bandar udara maupun maskapai pada penerbangan rute domestik dalam tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan protokol kesehatan yang diberikan. Selanjutnya, untuk mengetahui letak indikator-indikator dalam diagram kartesius maka harus ditentukan titik tengah antara X (Kinerja) dan Y (Kepentingan) yang akan membentuk dua garis lurus berpotongan dan menghasilkan empat bagian dalam diagram kartesius.

1. Perhitungan X adalah nilai rata-rata dari skor kinerja maskapai penerbangan pada rute domestik. Adapun penentuannya sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k}$$

$$= \frac{4,13 + 4,21 + 4,40 + 4,04 + 4,24 + 4,32 + 4,18 + 3,98 + 4,00 + 4,12 + 4,17 + 4,08 + 4,08 + 4,22 + 4,13 + 4,12 + 4,12 + 4,15}{18}$$

$$= \frac{74,69}{18}$$

$$= 4,15$$

2. Perhitungan Y adalah nilai rata-rata dari skor kepentingan maskapai penerbangan

pada rute domestik. Adapun penentuannya sebagai berikut :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

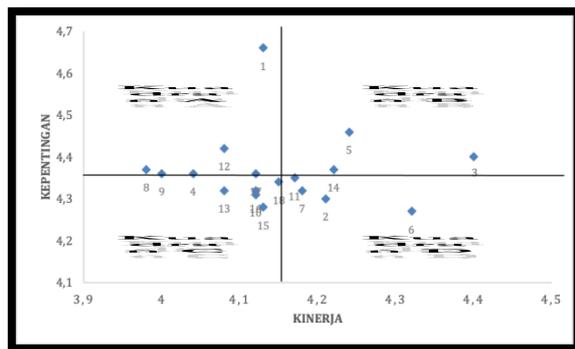
$$= \frac{4,66 + 4,30 + 4,40 + 4,36 + 4,46 + 4,27 + 4,32 + 4,37 + 4,36 + 4,31 + 4,35 + 4,42 + 4,32 + 4,37 + 4,28 + 4,32 + 4,36 + 4,34}{18}$$

$$= \frac{78,57}{18}$$

$$= 4,36$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka selanjutnya letak dari setiap indikator kualitas pelayanan protokol kesehatan yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada penerbangan rute domestik pada Gambar 1.

Gambar 1. Diagram Kartesius



Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan Gambar 1, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yang penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaannya dinilai penting oleh wisatawan namun pelaksanaannya masih belum memuaskan. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran A antara lain adalah :

- Pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara (1)
- Peralatan keamanan dan kesehatan di bandar udara lengkap dan canggih (4)
- Petugas Bandar udara mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan. (8)

d. Petugas Bandar udara ramah saat melayani penumpang. (9)

e. Teliti dalam pengecekan dokumen kesehatan/surat pernyataan kesehatan atau bebas Covid-19. (12)

1. Pihak maskapai menyediakan makanan yang bersih dan higienis. (17)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yang perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan wisatawan. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran B antara lain adalah :

- Wajib menggunakan masker dengan benar selama berada di area Bandar udara. (3)
- Petugas Bandar udara mematuhi prosedur protokol kesehatan (menggunakan masker, dll.). (5)
- Petugas Bandar udara tanggap dalam melayani penumpang. (14)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dinilai masih kurang penting bagi wisatawan sedangkan kualitas pelayanannya cukup atau biasa saja. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran C antara lain :

- Petugas Bandar udara melakukan pengecekan protokol kesehatan sebelum take off, selama penerbangan dan setelah landing. (10)
- Petugas Bandar udara menjalankan tugas sesuai prosedur protokol kesehatan. (13)
- Petugas Bandar udara sigap dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan. (15)
- Petugas Bandar udara mampu memberikan solusi jika terjadi sesuatu pada penumpang. (16)
- Pihak maskapai melakukan prosedur penurunan penumpang khusus sesuai protokol kesehatan. (18)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan wisatawan

menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya sangat baik. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran D antara lain adalah :

- a. Tersedianya hand sanitizer di sejumlah titik di Bandar udara (2)
- b. Adanya brosur/spanduk informasi mengenai covid-19 dan protokol kesehatan di area Bandar udara. (6)
- c. Petugas Bandar udara melakukan pembersihan dan penyemprotan disinfektan rutin di area Bandar udara. (7)
- d. Ketelitian petugas Bandar udara dalam pengecekan suhu penumpang. (11)

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius diatas, maka dapat diurutkan berdasarkan tingkat prioritas pada masing-masing indikator untuk mengetahui indikator mana yang menjadi prioritas utama yang perlu melakukan peningkatan dan pembenhan pada pelayanan protokol kesehatan pada penerbangan rute domestik kepada penumpang. Adapun prioritas menurut tingkat kepuasan dalam penelitian sebagai berikut.

Tabel 4. Analisis Prioritas Indikator

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Prioritas
1	Pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara	88,57	I
2	Peralatan keamanan dan kesehatan di Bandar Udara lengkap dan cangih	92,62	II
3	Petugas Bandar udara mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan	91,11	III
4	Petugas Bandar udara ramah saat melayani penumpang	91,60	IV
5	Teliti dalam pengecekan dokumen kesehatan/surat pernyataan kesehatan atau bebas Covid-19	92,46	V
6	Pihak maskapai menyediakan makanan yang	94,40	VI

bersih dan higienis			
7	Wajib menggunakan masker dengan benar selama berada di area Bandar Udara	100	VII
8	Petugas Bandar udara mematuhi prosedur protokol kesehatan (menggunakan masker, dll.)	95,02	VIII
9	Petugas Bandar udara tanggap dalam melayani penumpang	96,44	IX
10	Petugas Bandar udara melakukan pengecekan protokol kesehatan sebelum take off, selama penerbangan dan setelah landing.	95,61	X
11	Petugas Bandar udara menjalankan tugas sesuai prosedur protokol kesehatan	94,60	XI
12	Petugas Bandar udara sigap dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan	96,37	XII
13	Petugas Bandar udara mampu memberikan solusi jika terjadi sesuatu pada penumpang	95,37	XIII
14	Pihak maskapai melakukan prosedur penurunan penumpang khusus sesuai protokol kesehatan	95,65	XIV
15	Tersedianya hand sanitizer di sejumlah titik di Bandar udara	97,93	XV
16	Adanya brosur/spanduk informasi mengenai covid-19 dan protokol kesehatan di area Bandar udara	101,03	XVI
17	Petugas Bandar udara melakukan pembersihan	96,91	XVII

dan penyemprotan
disinfektan rutin di area
Bandar udara

18	Ketelitian petugas Bandar udara dalam pengecekan suhu penumpang	95,91	XVII I
----	---	-------	-----------

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui diagram kartesius, maka dapat dibahas bahwa pada kuadran A menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yang penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaannya dinilai penting oleh wisatawan namun pelaksanaannya masih belum memuaskan. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran A antara lain adalah:

1. Pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara (1)
Pihak Bandar udara sebaiknya lebih memperhatikan mengenai pembatasan jarak penumpang pada saat antrian dikarenakan masih banyak penumpang yang berkumpul dan tidak membatasi jarak sesuai aturan yang ada.
2. Peralatan keamanan dan kesehatan di bandar udara lengkap dan canggih (4)
Peralatan keamanan dan kesehatan sudah cukup canggih namun pihak bandar udara masih lalai dikarenakan kurang ketatnya penjagaan pada pengecekan suhu penumpang yang mana masih banyak pula penumpang yang tidak mengecek suhu pada saat memasuki pintu check in.
3. Petugas Bandar udara mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan. (8)
Pihak Bandar udara masih kurang mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan dikarenakan masih ada beberapa petugas yang tidak mengetahui detail mengenai surat dokumen kesehatan sehingga masih bertanya-tanya kepada rekan yang lain.
4. Petugas Bandar udara ramah saat melayani penumpang. (9)
Petugas Bandar udara kurang ramah dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dan melayani penumpang mengenai aturan

atau prosedur baru di Bandar udara terkait protokol kesehatan.

5. Teliti dalam pengecekan dokumen kesehatan/surat pernyataan kesehatan atau bebas Covid-19. (12)
Pihak Bandar udara masih kurang teliti dalam pengecekan dokumen, dan lebih kurang memahami secara detail mengenai surat dokumen kesehatan yang diperlukan selama penerbangan.
6. Pihak maskapai menyediakan makanan yang bersih dan higienis. (17)
Makanan dan minuman yang disediakan sudah cukup higienis. Karena sudah sesuai dengan standart kebersihan makanan di pesawat, tetapi masih ada maskapai yang lalai dengan tidak membungkus sedotan dengan plastik untuk air mineral yang diberikan selama penerbangan.

Setelah diperoleh tingkat kesesuaian seluruh faktor/indikator, maka akan memperoleh tingkat kepuasan penumpang terhadap keseluruhan faktor/indikator dengan menjumlahkan keseluruhan tingkat kesesuaian dibagi dengan banyaknya faktor. Hasil dari total seluruh skor tingkat kesesuaian ditemukan hasil sebesar 89,79 atau dalam kategori sangat puas, artinya responden yang menerima jasa pelayanan atau melakukan penerbangan pada rute domestik merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan pada protokol kesehatan yang diberikan oleh pihak Bandar udara dan maskapai penerbangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Karakteristik penumpang pada penerbangan rute domestik yang menerima jasa pelayanan protokol kesehatan di Bandar udara pada penelitian ini dibagi menjadi 7 karakteristik, yaitu berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, status, kota asal dan tujuan perjalanan dengan jumlah responden sebanyak 90 responden.

Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan protokol kesehatan pada penerbangan rute domestik dapat disimpulkan sebagai berikut. Hasil perhitungan pada tingkat kepuasan seluruh indikator mendapatkan hasil sebesar 95,04 dengan kategori sangat puas. Perhitungan tingkat kinerja dari seluruh indikator yang berjumlah 18 indikator mendapatkan hasil

rata-rata sebesar 4,15 dengan kategori baik. Hasil perhitungan tingkat kepentingan dari seluruh indikator mendapatkan hasil rata-rata sebesar 4,36 dengan kategori sangat penting. Dilihat dari hasil keseluruhan maka dapat dilihat bahwa penumpang merasa sangat puas dengan pelayanan protokol kesehatan pada penerbangan rute domestik. Pada perhitungan diagram kartesius dapat diperoleh kuadran A dengan 6 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yang penanganannya perlu diprioritaskan karena sangat penting. Pada kuadran B terdapat 3 indikator yang perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai. Pada kuadran C terdapat 5 indikator yang dinilai masih kurang penting bagi penumpang sedangkan kualitas pelayannya cukup baik. Pada kuadran D terdapat 4 indikator yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, penumpang menganggap tidak terlalu penting namun pelayannya sangat baik.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan, maka peneliti dapat memberikan saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi pihak Bandar udara maupun maskapai dalam membenahan dan pelaksanaan protokol kesehatan yaitu agar pihak Bandar udara dan maskapai sebaiknya memaksimalkan memperketat pelaksanaan protokol kesehatan dalam pembatasan jarak pada antrian cek in, boarding serta pada setiap tempat duduk di area Bandar udara, peralatan keamanan dan kesehatan di Bandar Udara, pihak bandar udara harus mampu memberikan informasi mengenai protokol kesehatan, petugas Bandar udara harus lebih ramah saat melayani penumpang, pihak Bandar udara sebaiknya lebih teliti dalam pengecekan dokumen kesehatan/surat pernyataan kesehatan atau bebas Covid-19, dan pihak maskapai wajib menyediakan makanan yang bersih dan higienis.

Pihak Bandar udara dan maskapai sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai prosedur protokol kesehatan yang berlaku, akan tetapi sebaiknya lebih diperketat lagi pelaksanaannya agar tidak mengecewakan penumpang.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Protokol Kesehatan Pada Penerbangan Rute Domestik” tepat pada waktunya.

Ucapan terima kasih tak lupa penulis sampaikan kepada Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 yang telah senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan hasil penelitian ini. Tidak hanya itu, penulis sampaikan terima kasih kepada kedua orang tua, keluarga, teman-teman, beserta pihak-pihak yang telah mendukung penelitian ini sampai selesai.

Kepustakaan

- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Gasperz, V.(2001). *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ihsani, Deden Wildan. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkuang, Garut, Jawa Barat*. Bogor: Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Kariana, I Wayan Gede. 2017. *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan F&B Departement Di AisisLuxury Villa and SPA Ungasan Bali*. Denpasar: Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Malika, Putu Vayya. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Jepang Terhadap Pelayanan Pramuwisata Di Hai Bali Surya Kenari Tour & Travel*. Denpasar: Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Nugraheni, Sendra & Mananda. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Ticketing Pada PT. Indonesia Air Asia Cabang Denpasar*. Denpasar: Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Nozick, L. K. and Morlok, E. K. (1997) 'A model for medium-term operations planning in an intermodal rail-truck service', *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. doi: 10.1016/S0965-8564(96)00016-X.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. 2014. Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1-10.
- P.D, S. (2014) *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Rahma, Ade Mutia. 2018. *Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Melakukan Aktifitas Wisata Di Pantai Pangandaran*. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
- Setyawati Indah, 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira*

Tamtama Semarang). Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.