

**KERJASAMA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERHUBUNGAN
DAN
UNIVERSITAS INDONESIA**

Policy Brief

- 1. EVALUASI EFEKTIVITAS PERATURAN SEKTOR PENERBANGAN UNTUK MITIGASI RISIKO PENYEBARAN COVID-19**
- 2. STANDAR KESEHATAN DI SARANA DAN PRASARANA TRANSPORTASI UDARA DALAM MASA PANDEMI COVID-19**
- 3. DAMPAK ADANYA PANDEMI DAN KEBIJAKAN PSBB TERHADAP RESILIENSI KINERJA DAN KEBERLANGSUNGAN ANGKUTAN BARANG/LOGISTIK**
- 4. PERUBAHAN PERILAKU MASYARAKAT PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA SEBAGAI RESPON TERHADAP PANDEMI COVID-19**
- 5. DAMPAK COVID-19 TERHADAP KINERJA SEKTOR PENERBANGAN DAN KINERJA SEKTOR LAINNYA**
- 6. MODEL DAN STRATEGI RECOVERY BISNIS PENERBANGAN PASCA PANDEMI COVID-19**

2020

PENINGKATAN PERILAKU PENGGUNA ANGKUTAN UDARA

Disusun oleh:

dr. Amilya Agustina, SPKP., Dr. Widura Imam Mustopo, Psi., Dr. Herdito Sandi Pratama., Dr. Bagus Takwin., Ir. Ellen Tangkudung, M.S.

Latar Belakang

Dampak pandemi COVID-19 pada angkutan udara secara global sangat besar. Pada kuartal pertama tahun 2020, volume lalu-lintas penerbangan di semua bandara di dunia turun -28,4%, atau sama dengan berkurangnya 612 juta penumpang secara absolut. Volume penerbangan ini (baik lalu-lintas domestik maupun internasional) diprediksi akan berkurang lagi -50,4% di tahun 2020, dibandingkan dengan tahun 2019. Estimasi ICAO di akhir tahun 2020, dampak COVID-19 pada penerbangan Internasional berjadwal dapat tereduksi sampai 71% dari kapasitas tempat duduk pesawat dan sampai 1,5 juta penumpang global. Perusahaan penerbangan dan bandara sedunia menghadapi potensi kehilangan pendapatan total sampai 314 milyar USD. (ICAO,2020).

Demikian juga dengan di Indonesia, dampak Pandemi COVID-19 berdampak pada perubahan perilaku pengguna angkutan udara, termasuk dampak dari pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di berbagai wilayah. Penggunaan jasa angkutan udara menurun drastis. Menurut catatan BPS, jumlah penumpang angkutan udara domestik maupun internasional menurun secara kumulatif dari Januari 2020 sampai Juni 2020. Jumlah penumpang udara domestik tercatat 18,4 juta orang atau turun 49,67% dari periode sama tahun 2019, yaitu 36,5 juta orang. Sedangkan jumlah penumpang udara ke luar negeri sebanyak 3,4 juta orang atau turun 61,66%. Jumlah penumpang domestik terbesar melalui Bandara Soekarno Hatta yaitu 174 ribu orang, atau 22,49% dari total penumpang domestik.

Seiring dengan pelanggaran PSBB di beberapa daerah jumlah penumpang angkutan udara domestik pada Juni 2020 sebanyak 775,5 ribu orang atau naik 791,38% dibanding Mei 2020 yang tercatat sebesar 87 ribu.

Penurunan penggunaan jasa angkutan udara berdampak negatif terhadap bisnis angkutan udara serta aspek lain yang terkait. Dampak ini perlu segera diatasi dengan usaha meningkatkan jumlah

pengguna jasa angkutan udara. Untuk itu, perlu dipahami faktor apa saja yang menghasilkan perubahan perilaku penggunaan jasa angkutan udara untuk dapat memahami cara meningkatkan kembali penggunaan jasa angkutan udara. Dan perlu ada langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, maskapai penerbangan, dan pihak terkait lainnya untuk meningkatkan perilaku penggunaan jasa angkutan udara dalam memasuki adaptasi kebiasaan baru.

Isu Utama

1.Perlunya menumbuhkan kembali kebutuhan terhadap angkutan udara

Dari aspek perilaku, menumbuhkan kembali kebutuhan terhadap angkutan udara pada pelanggan penting untuk segera dilakukan. Untuk itu, pihak pengelola bandara, perusahaan maskapai penerbangan, dan pemerintah perlu menunjukkan adanya jaminan keamanan, keselamatan, kemudahan dan keuntungan melakukan perjalanan menggunakan angkutan udara. Perlu ditunjukkan bahwa jika pun ada kesulitan dan biaya yang tinggi yang perlu ditanggung, itu tetap lebih menguntungkan daripada tidak menggunakan jasa angkutan udara. Pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan udara perlu menunjukkan kepada konsumen bahwa jasa angkutan udara merupakan alternatif yang baik dan menguntungkan. Untuk mendukung upaya menumbuhkan kembali kebutuhan terhadap angkutan udara pada konsumen perlu ada kampanye dan promosi tingkah laku keseharian yang menunjang penggunaan jasa angkutan udara.

2.Perlunya mengubah perilaku pelanggan agar kembali mau menggunakan angkutan udara

Untuk dapat mengubah perilaku pelanggan diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktornya. Penelitian yang telah dilakukan terhadap perilaku pengguna jasa angkutan udara, mencakup studi literatur dan survei terhadap 1516 orang konsumen di Indonesia, memberikan pemahaman mengenai karakteristik

perilaku, termasuk perubahan perilaku mereka dalam menggunakan jasa angkutan udara beserta faktor-faktornya.

Intensi dan perilaku menggunakan pesawat udara mereka sangat dipengaruhi secara langsung dan tidak langsung oleh apa yang disetujui dan ditampilkan oleh kebanyakan orang di lingkungan,

mencakup keluarga dan orang dekat lainnya. Jika orang-orang terdekat/signifikan tidak mendukung maka intensi menggunakan pesawat udara menurun, dan berimplikasi pada rendahnya perilaku perjalanan dengan pesawat udara. Ada kecenderungan besar pada mereka untuk mengikuti apa yang dilakukan oleh kebanyakan orang.

Penelitian juga menemukan bahwa ada perasaan bersalah jika menggunakan pesawat udara karena melanggar norma dan nilai yang kesehatan dan keselamatan. Rasa salah ini menurunkan intensi menggunakan pesawat udara. Di sisi lain, sikap positif terhadap jasa angkutan udara dapat meningkatkan intensi menggunakan pesawat udara. Penurunan rasa bersalah dapat mengurangi pengaruh norma dan nilai yang cenderung mengedepankan keselamatan dan terhindar dari hal merugikan. Kesadaran akan konsekuensi dari tingkah laku juga berperan

meningkatkan intensi untuk menggunakan pesawat udara. Dengan adanya kesadaran akan konsekuensi, penurunan rasa bersalah itu dapat memperkecil pengaruh norma pribadi dalam menghambat intensi dan perilaku menggunakan pesawat udara.

Hasil penelitian menunjukkan pentingnya meningkatkan dukungan sosial terhadap penggunaan jasa angkutan udara. Berbarengan dengan itu perlu dilakukan juga peningkatan sikap dan sentimen positif terhadap jasa angkutan udara serta kesadaran mengenai konsekuensi positif dari penggunaan pesawat udara. Peningkatan kepercayaan bahwa maskapai penerbangan dan pemerintah sudah meningkatkan keamanan angkutan pesawat udara juga penting untuk dilakukan. Upaya-upaya itu dapat mengurangi rasa bersalah dan ketakutan naik pesawat udara dan meningkatkan intensi menggunakan pesawat udara.

3. Perlunya langkah-langkah yang tepat dan memadai untuk meningkatkan jumlah pengguna angkutan udara

Empat hal yang perlu dijalankan dan dicapai agar bisnis jasa angkutan udara dapat pulih kembali dan berjalan dengan baik di masa depan:

1. Pemantauan dan prediksi perilaku penggunaan jasa angkutan udara di Indonesia.
2. Perubahan dan pembentukan persepsi publik secara umum (pengguna jasa angkutan udara dan orang-orang di lingkungannya) mengenai penggunaan angkutan udara.
3. Terbentuknya sikap positif pelanggan terhadap penggunaan jasa angkutan udara, berkurangnya rasa bersalah, dan berkurangnya pertimbangan konsekuensi yang menghambat intensi menggunakan angkutan udara.
4. Terbentuknya persepsi positif dan kepercayaan terhadap pelayanan yang memadai, aman dan sehat sehingga dapat meningkatkan kemauan untuk membayar (willingness to pay).

Empat tujuan itu perlu dicapai secara bertahap, mulai tahap pencapaian yang sesegera mungkin perlu dilakukan, lalu tahap yang terkait respon lebih menyeluruh dan pemulihan bisnis jasa angkutan udara, hingga antisipasi lebih lanjut untuk jangka waktu yang lebih panjang.

REKOMENDASI

1. Hal-hal yang perlu segera dilakukan untuk meningkatkan perilaku menggunakan pesawat udara:

- a. Kementerian Perhubungan dan maskapai penerbangan memantau dan memprediksi perilaku pengguna jasa angkutan udara dengan mengumpulkan dan memanfaatkan data yang ada untuk membantu memahami perilaku pengguna jasa angkutan udara secara lebih rinci. (data konsumen/demografi, data perjalanan penumpang, data penjualan tiket, dll)
- b. Pemerintah membuat pernyataan publik menggunakan media TV, radio, media cetak, dan lain-lain bahwa perjalanan udara lebih aman.
- c. Kementerian Perhubungan dan maskapai penerbangan membuat iklan layanan masyarakat dalam bentuk animasi sederhana dan/atau narasi yang menarik untuk menggambarkan tahap-tahap bepergian dengan pesawat udara yang aman dan sehat. Iklan ini ditayangkan menggunakan saluran TV nasional (TVRI) dan radio nasional (RRI) untuk menjangkau audiens seluas mungkin.
- d. Kementerian Perhubungan dan maskapai penerbangan meningkatkan bukti sosial dengan kampanye di media sosial oleh orang yang berpengaruh (influencer) untuk menggunakan pesawat udara.
 - i. Testimoni pengalaman pribadi konsumen mengenai penggunaan jasa angkutan udara di masa pandemi Covid-19; lebih kuat lagi jika konsumen itu adalah pesohor atau influencer, termasuk selebgram.
 - ii. Penghargaan, pemberian “sertifikasi” atau penilaian positif dari pemerintah terhadap penyelenggara jasa angkutan udara (maskapai dan bandara) bahwa mereka sudah memenuhi standar
 - iii. Penjelasan dan penilaian ahli mengenai penggunaan jasa angkutan udara, misal ahli kesehatan atau ahli transportasi udara
 - iv. Tinjauan (review) atau penilaian terhadap penggunaan jasa angkutan udara dengan mengedepankan beberapa aspek kelebihan/kekuatan dan kekurangan/kelemahan perjalanan menggunakan jasa angkutan udara oleh orang yang berpengaruh, pengamat atau kritikus
 - v. Ketersediaan unit pelayanan informasi khusus yang cepat tanggap seputar proses perjalanan udara selama masa pandemi. Unit pelayanan informasi ini dapat bekerja sama antara Kemenhub dan Kemenkominfo secara online (call center, media sosial seperti twitter) dan offline (staf khusus bagian informasi yang memakai tanda “ask me” yang mobile di sekitar bandara, booth information center dilengkapi dengan brosur/leaflet)
- e. Menjaga komunikasi publik
- f. Informasikan secara luas bahwa risiko penularan di pesawat udara lebih rendah dengan adanya teknologi HEPA filter dan sejenisnya serta desinfeksi yang dimiliki oleh maskapai dan bandara.
- g. Pemerintah menganjurkan perjalanan dinas bagi ASN/TNI/Polri dengan menggunakan pesawat udara, dimulai

- dari lingkungan Kementerian Perhubungan.
- h. Pemanfaatan teknologi self service seperti mobile/home printed boarding passes, electronic/home printed bag tags, personal data capture online, dan self-bag drop di bandara yang mampu mengurangi fokus berkumpulnya orang.
 - i. Penggunaan masker menjadi keharusan di lingkungan bandara dan di dalam kabin pesawat, dimana ada sanksi yang akan diberlakukan.
 - j. Avsec bandara dibantu petugas TNI berperan dalam mengawasi penggunaan masker dan mencegah kerumunan
 - k. Pemasangan booth cuci tangan dan hand sanitizer yang cukup banyak di berbagai tempat di bandara untuk menghindari antrian
 - l. Penyediaan booth penjualan masker (dan faceshield) di bandara
 - m. Memastikan berlangsungnya physical distancing
 - n. Petugas di semua layanan selalu siap sedia.

2. Tindakan prioritas untuk respon terhadap situasi dan pemulihan:

- a. Kementerian Perhubungan dan maskapai penerbangan memantau dan memprediksi perubahan perilaku pengguna angkutan udara dan pengaruhnya terhadap bisnis jasa angkutan udara melalui pencatatan rutin serta pengambilan data survei rutin (setiap bulan) dan berkelanjutan tentang perilaku pengguna jasa angkutan udara
- b. Manajemen data (bank data)
- c. Kementerian Perhubungan dan maskapai penerbangan membangun sistem pemantauan dan evaluasi yang dapat memitigasi dampak krisis dan bencana.
- d. Dalam upaya mendorong perjalanan wisata dengan menggunakan pesawat udara, pemerintah memberikan bantuan dana kepada provinsi atau kota besar yang sering menjadi tujuan wisata untuk memberlakukan protokol kesehatan dengan pengadaan sarana di tempat wisata seperti booth cuci tangan, hand sanitizer, dan fasilitas yang mendukung distancing.
- e. Membuat program promosi penggunaan moda pesawat udara yang bersifat lintas-sektor dan lintas-lembaga, sebagai contoh; promosi tujuan wisata oleh Kemenpar bekerjasama dengan promosi angkutan udara oleh Kemenhub, dan promosi tujuan wisata bekerjasama dengan agen penjualan tiket dan reservasi penginapan online.
- f. Penghargaan, “sertifikasi” atau penilaian positif pemerintah terhadap maskapai penerbangan yang memenuhi standard.
- g. Fasilitas teknologi self service seperti mobile/home printed boarding passes, electronic/home printed bag tags, personal data capture online, dan self-bag drop dilengkapi di semua bandara di Indonesia.
- h. Promosi dan pemberian informasi kepada pelanggan secara rutin menggunakan berbagai media.
- i. Keseragaman dan kejelasan pemberlakuan regulasi protokol kesehatan di semua bandara seperti persyaratan skrining dengan rapid test.
- j. Pastikan akses ke layanan dan kualitas layanan selalu memadai.
- k. Petugas di semua layanan selalu siap sedia.

3. Antisipasi lebih lanjut:

- a. Kementerian Perhubungan dan maskapai penerbangan memantau dan memprediksi apa yang akan terjadi pada 1-2 tahun ke depan mengenai berbagai hal terkait pola perilaku penggunaan jasa angkutan udara, mencakup perilaku perjalanan udara, manajemen data (bank data) dan melakukan riset yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor lain yang besar kemungkinannya mempengaruhi perilaku perjalanan udara.
- b. Siapkan tindakan antisipatif untuk mencegah kemungkinan buruk di masa depan berdasarkan hasil prediksi.
- c. Menjaga persepsi dan sikap publik tetap positif terhadap penggunaan angkutan udara; manfaatkan cerita-cerita baik.
- d. Jaga komunikasi publik.
- e. Mengembangkan model peningkatan perilaku menggunakan pesawat udara beserta panduan dan manualnya untuk menjaga intensi dan perilaku pelanggan.
- f. Kementerian Perhubungan dan maskapai penerbangan menjaga agar semua fasilitas, sarana dan prasarana serta publikasi dan promosi yang diperlukan untuk kelancaran bisnis jasa angkutan udara selalu tersedia.
- g. Petugas di semua layanan selalu siap sedia.

| Tujuan | Pemantauan dan prediksi | Mempengaruhi opini dan kepercayaan publik secara umum | Mempengaruhi perilaku, pikiran, dan perasaan pelanggan | Membentuk kepercayaan akan pelayanan yang baik, aman dan sehat |
|------------------------------------|--|--|---|--|
| Tindakan yang perlu segera diambil | Memanfaatkan data yang ada untuk membantu memahami perilaku pengguna jasa angkutan udara secara lebih rinci. | <ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah membuat pernyataan publik bahwa perjalanan udara lebih aman dengan menggunakan media TV, radio, media cetak, dll. • Membuat iklan layanan masyarakat tentang tahap-tahap bepergian dengan pesawat udara yang aman dan sehat untuk ditayangkan di TVRI dan RRI agar | <ul style="list-style-type: none"> • Informasikan secara luas bahwa risiko penularan di pesawat udara lebih rendah dengan adanya teknologi HEPA filter dan sejenisnya serta desinfeksi yang dimiliki oleh maskapai dan bandara. • Pemerintah menganjurkan perjalanan dinas bagi ASN/TNI/Polri menggunakan pesawat udara | <ul style="list-style-type: none"> • Pemasangan booth cuci tangan dan hand sanitizer yang cukup banyak di berbagai tempat di bandara untuk menghindari antrian. • Penyediaan booth penjualan masker (dan <i>faceshield</i>) • Memastikan berlangsungnya |



| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | | <p>menjangkau audiens seluas mungkin.</p> <ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan bukti sosial yang disebarkan melalui kampanye di berbagai media.• Jaga komunikasi publik. | <ul style="list-style-type: none">• Pemanfaatan teknologi di bandara untuk mengurangi penumpukan orang di satu titik.• Mewajibkan penggunaan masker disertai sanksi.• Avsec bandara dibantu petugas TNI berperan dalam mengawasi penggunaan masker dan mencegah kerumunan | <p><i>physical distancing.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Petugas di semua layanan selalu siap sedia. |
| Tindakan prioritas untuk respon dan pemulihan | <ul style="list-style-type: none">• Survei rutin dan berkelanjutan tentang perilaku pengguna jasa angkutan udara (per bulan)• Manajemen data (bank data)• Membangun sistem pemantauan dan evaluasi yang dapat memitigasi dampak krisis dan bencana. | <ul style="list-style-type: none">• Memberikan bantuan dana kepada provinsi atau kota besar yang sering menjadi tujuan wisata untuk memberlakukan protokol kesehatan• Membuat program promosi penggunaan moda pesawat terbang yang bersifat lintas-sektor dan lintas-lembaga (pemerintah dan swasta).• Penghargaan, pemberian “sertifikasi” atau penilaian positif dari pemerintah terhadap penyelenggara jasa angkutan udara (maskapai dan bandara) bahwa | <ul style="list-style-type: none">• Fasilitas teknologi <i>self service</i> seperti <i>mobile/home printed boarding passes, electronic/home printed bag tags, personal data capture online</i>, dan <i>self-bag drop</i> dilengkapi di semua bandara di Indonesia.• Promosi dan pemberian informasi kepada pelanggan secara rutin menggunakan berbagai media. | <ul style="list-style-type: none">• Keseragaman dan kejelasan pemberlakuan regulasi protokol kesehatan di semua bandara.• Pastikan akses ke layanan dan kualitas layanan selalu memadai.• Petugas di semua layanan selalu siap sedia. |



| | | | | |
|-------------------------|--|--|--|---|
| | | mereka sudah memenuhi standard | | |
| Antisipasi lebih lanjut | <ul style="list-style-type: none">• Memprediksi hal-hal terkait pola perilaku penggunaan angkutan udara pada 1-2 tahun ke depan.• Siapkan tindakan antisipatif untuk mencegah kemungkinan buruk di masa depan berdasarkan hasil prediksi. | <ul style="list-style-type: none">• Menjaga persepsi publik tetap positif terhadap penggunaan angkutan udara; manfaatkan cerita-cerita baik.• Jaga komunikasi publik. | <ul style="list-style-type: none">• Mengembangkan model peningkatan perilaku menggunakan pesawat udara beserta panduan dan manualnya untuk menjaga intensi dan perilaku pelanggan. | <ul style="list-style-type: none">• Menjaga agar semua fasilitas, sarana dan prasarana serta publikasi dan promosi yang diperlukan bisnis angkutan udara selalu tersedia.• Petugas di semua layanan selalu siap sedia. |