

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN PROSEDUR KEBIJAKAN OPERASIONAL PENERBANGAN SAAT COVID-19 MASKAPAI NAM AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

Mery Dayanti¹, Raden Fatchul Hilal²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,
Yogyakarta^{1,2}

Abstrak

Pelaksanaan operasional penerbangan di Bandar Udara merupakan hal yang sangat teknis untuk mencapai tujuan penerbangan yang aman dan selamat. Setiap pelaksanaan operasional penerbangan selalu mengacu pada regulasi yang berlaku. Industri penerbangan merupakan pihak yang terdampak dari Pandemi Covid-19. Hal ini menyebabkan seluruh kebijakan prosedur di Bandar Udara diperketat dengan penerapan protokol kesehatan dengan memenuhi aspek-aspek kesehatan yang direkomendasikan oleh pihak WHO. Penelitian ini memiliki tujuan Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan Maskapai NAM AIR saat Covid-19 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penerapan Prosedur terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini memakai metode kuantitatif, dengan seluruh penumpang maskapai nam-air yang melakukan penerbangan disaat covid-19 di bandar udara internasional supadio Pontianak 100 responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut: 1. Terdapat pengaruh yaitu sebesar 56,5 % dari Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air (X) terhadap kepuasan penumpang. 2. Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air berpengaruh pada kepuasan penumpang dengan pengaruh sebesar 56,5%.

Kata Kunci : Penerapan prosedur operasional penerbangan, covid-19, maskapai Nam Air, kepuasan penumpang, Bandar udara internasional supadio pondianak.

Abstract

The implementation of flight operations at the airport is a very technical matter to achieve safe and secure flight goals. Every flight operation implementation always refers to the applicable regulations. The aviation industry is a party affected by the Covid-19 pandemic. This causes all policy procedures at the airport to be tightened with the application of health protocols by meeting the health aspects recommended by WHO. This study aims to determine the effect of implementing NAM AIR Flight Operational Policy Procedures during Covid-19 on passenger satisfaction at Pontianak Supadio International Airport. To find out how much influence the application of procedures has on passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport. This study uses a quantitative method, with all nam-air airline passengers flying during COVID-19 at the Supadio Pontianak international airport, 100 respondents determined by the slovin formula. From the research conducted, the following results were obtained: 1. There is an effect of 56.5% of the Implementation of Flight Operational Policy Procedures during the NAM Air (X) COVID-19 on passenger satisfaction. 2. Implementation of Flight Operational Policy Procedures during COVID-19 NAM Air Airlines has an effect on passenger satisfaction with an effect of 56.5%.

Keywords: Application of flight operational procedures, covid-19, Nam Air airline, passenger satisfaction, Supadio pondianak international airport



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-Berbagi Serupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan penting dalam aktivitas dan kegiatan manusia. Salah satu moda transportasi yang diminati di Indonesia adalah transportasi udara. Pemilihan moda transportasi udara oleh para pengguna jasa didasari oleh faktor efisiensi waktu, dimana transportasi udara mampu mengangkut penumpang dari tempat asal ke tempat tujuan dengan waktu tempuh yang sangat relatif cepat dibandingkan moda transportasi darat dan laut. Kegiatan transportasi udara dapat berjalan lancar dan memenuhi standar compliance apabila di dukung oleh beberapa pihak seperti *regulator*, *airport operator*, *airline operator*, *ground handling operator*, dan pihak ketiga (*travel agent*).

Bandar udara berperan dalam menunjang kegiatan penerbangan yang lancar. Bandar udara menjadi tempat pelayanan pre flight (sebelum penerbangan) dan post flight (sesudah penerbangan), sehingga bandar udara menjadi prasarana dari penerbangan yang dilakukan oleh setiap maskapai penerbangan. Bandar udara selalu menjadi tempat dimulai dan berakhirnya kegiatan penerbangan. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara mempunyai peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hierarki bandar udara, pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi sertakeselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya, pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan/atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.

Selain itu Bandar Udara berperan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya, pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan/atau karena sulitnya moda transportasi lain, pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan/atau di daratan, penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya, prasarana memperkuat Wawasan Nusantara dan kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan operasional penerbangan di Bandar Udara merupakan hal yang sangat teknis untuk mencapai tujuan penerbangan yang aman dan selamat. Setiap pelaksanaan operasional penerbangan selalu mengacu pada regulasi yang berlaku. Operasional Bandar Udara diatur dalam Standard and Recommended Practices (SARPs) khususnya pada Annex 14 (Aerodrome). Annex 14 (Aerodrome) merupakan rujukan dari pembuatan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Regulasi menjadi payung hukum dalam membuat prosedur dan kebijakan dalam operasional penerbangan di seluruh dunia yang terdaftar sebagai anggota International Civil Aviation Organization (ICAO).

Pada pelaksanaan dilapangan kebijakan prosedur operasional penerbangan selalu menjadi acuan oleh pengelola Bandar Udara untuk menciptakan terpenuhinya standar

compliance. Compliance merupakan salah satu visi dari penerbangan di seluruh dunia, karena compliance merupakan bentuk terlaksananya prosedur dan regulasi yang berlaku. Industri penerbangan merupakan pihak yang terdampak dari Pandemi Covid-19. Hal ini menyebabkan seluruh kebijakan prosedur di Bandar Udara diperketat dengan penerapan protokol kesehatan dengan memenuhi aspek- aspek kesehatan yang direkomendasikan oleh pihak WHO. Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh Coronavirus jenis baru. Penyakit ini diawali dengan munculnya kasus pneumonia yang tidak diketahui etiologinya di Wuhan, China pada akhir Desember 2019 (Li et al, 2020). Berdasarkan hasil penyelidikan epidemiologi, kasus tersebut diduga berhubungan dengan Pasar Seafood di Wuhan. Pada tanggal 7 Januari 2020, Pemerintah China kemudian mengumumkan bahwa penyebab kasus tersebut adalah Coronavirus jenis baru yang kemudian diberi nama SARS-CoV-2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2). Virus Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) berasal dari family yang sama dengan virus penyebab SARS dan MERS. Meskipun berasal dari family yang sama, namun SARS-CoV-2 lebih menular dibandingkan dengan SARS-CoV dan MERS-CoV (CDC China, 2020). Proses penularan yang cepat membuat WHO menetapkan COVID-19 sebagai KKMMD/PHEIC pada tanggal 30 Januari 2020.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh CDC China, diketahui bahwa kasus paling banyak terjadi pada pria (51,4%) dan terjadi pada usia 30- 79 tahun dan paling sedikit terjadi pada usia <10 tahun (1%). Sebanyak 81% kasus merupakan kasus yang ringan, 14% parah, dan 5% kritis (Wu Z dan McGoogan JM, 2020). CDC China melaporkan bahwa CFR pada pasien dengan usia ≥ 80 tahun adalah 14,8%, sementara CFR keseluruhan hanya 2,3%. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian di Italia, di mana CFR pada usia ≥ 80 tahun adalah 20,2%. Sementara CFR keseluruhan adalah 7,2%. (Onder G, Rezza G, Brusaferro S, 2020).

Dengan memahami bagaimana penerapan kebijakan maskapai penerbangan pada masa pandemi akan menjadikan tolak ukur pengembangan bagi industri penerbangan dalam menghadapi tantangan pada saat masa pandemi ini. Selain itu, menjadikan masyarakat lebih paham bagaimanakah standar operasional dan kebijakan maskapai penerbangan pada masa pandemi seperti saat ini dan menjadikan kita sebagai individu yang tidak berputus asa terutama pada masa pandemi saat ini serta menjadi sarana agar semakin dekat kepada Sang Maha Kuasa yakni Allah SWT. Berdasarkan informasi yang didapatkan penulis pada SuaraJakarta.id Sejumlah warga mengaku kaget akan pemberlakuan penerapan Rapid Test Antigen di Bandara Soekarno-Hatta (Soetta).

Mereka mengeluhkan minimnya sosialisasi perihal pemberlakuan aturan tersebut. Pantauan Suara.com jugamenunjukkan puluhan warga berkumpul di area airport health center untukmenjalani rapid test antigen sebagai syarat menggunakan jasa penerbangan Bandara Soetta. Pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) mulai tanggal 26 Juli sampai dengan adanya pemberitahuan selanjutnya, bagi penumpang yang memasuki wilayah Kalimantan Barat wajib menunjukkan surat keterangan hasil negatif tes RT-PCR dalam kurun waktu 2 x 24 jam sejak pengambilan sampel sebelum keberangkatan dari faskes yang terdaftar dalam aplikasi e-HAC penumpang dan di surat keterangan harus tertera BarCode/QRCode apabila penumpang tidak dapat menunjukkan validasi (barcode) digital hasil negatif RT-PCR pada e-HAC. Hal tersebut membuat banyak pengguna mengurungkan perjalanandikarenakan biaya RT-PCR dianggap tidak terjangkau dan sebagian besar harganya lebih mahal dari harga tiket.

Disamping itu, menurut pengamatan yang dilakukan oleh beberapa pengamat maka haruslah diterapkan strategi yang sangat efektif agar mampu memperbaiki kondisi perekonomian tanpa mengesampingkan keamanan dari para penumpangnya. Kualitas

pelayanan dengan standar operasional ditengah pandemi sekarang penting untuk dilakukannya hal ini dikarenakan agar menarik penumpang jasa transportasi udara agar masyarakat merasa aman dan nyaman. Hal ini bisa disimpulkan bahwasannya kebijakan tersebut memang dibutuhkan didalam situasi dan kondisi seperti sekarang agar perekonomian tetap berjalan. Maka tidak dapat dipungkiri dengan adanya kebijakan operasional tersebut dapat mempengaruhi kepuasan penumpang ketika melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara khususnya pada maskapai Nam Air, seperti adanya dokumen tambahan yang mempersulit dan menambah biaya perjalanan bagi penumpang yang sangat bisa berpengaruh kepada kepuasan penumpang untuk kembali menggunakan jasa maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kebijakan operasional terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penulis berinisiatif untuk mengangkat tema “Analisis Pengaruh Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan Maskapai NAM AIR saat Covid-19 terhadap Kepuasan Penumpang Terutama Pada Bandara Internasional Supadio Pontianak”.

Kebijakan Operasional Penerbangan saat Pandemi Covid-19

Kebijakan operasional penerbangan saat pandemic Covid-19 pada Maskapai Nam Air dinaungi oleh *Risk Management Committee* Nam Air yang mengacu pada kebijakan Kementerian Perhubungan. Kementerian Perhubungan membuat kebijakan-kebijakan yang dibutuhkan untuk mendukung usaha nasional dalam rangka menekan penyebaran *corona virus*. Kementerian Perhubungan menerbitkan Peraturan Menteri Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam rangka pencegahan penyebaran *Covid-19*. Peraturan tersebut berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka Percepatan Penanganan *Covid-19*,

PT. NAM Air

NAM Air adalah maskapai penerbangan Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Maskapai penerbangan ini adalah anak perusahaan dari maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Maskapai penerbangan ini merupakan maskapai penerbangan *feeder* atau pengumpan yang melayani rute lanjutan dari Sriwijaya Air. Bermain di kelas medium dengan mengoperasikan pesawat Boeing 737-500 Winglet dengan konfigurasi 120 kursi (8 kelas bisnis dan 112 kelas ekonomi). Bersamaan dengan peluncuran NAM Air pada 26 September 2013, Sriwijaya Air mengumumkan akan membeli 100 unit pesawat Regio Prop R-80 untuk armada di masa mendatang dengan 50 unit merupakan pesanan perusahaan dan 50 unit lainnya adalah opsi.

Kepuasan Penumpang

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat. Menurut Sugiarto (2010), ada 5 dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan penumpang. Adapun dimensi yang dimaksud sebagai berikut: Kecepatan, Ketepatan, Keamanan, Ramah, Kenyamanan.

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau 14 perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar

muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjanglainnya.

Bandar Udara International Supadio Pontianak

Bandar Udara International Supadio, sebelumnya dikenal sebagai Bandar Udara Sei Durian atau Bandar Udara Sungai Durian, adalah sebuah Bandar udara internasional yang terletak di Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat, Indonesia yang berjarak 17 km sebelah selatan dari Kota Pontianak. Bandar udara ini di kelola oleh PT Angkasa Pura II dengan kode IATA PNK dan ICAO WIOO. Luas Bandar Udara International Supadio adalah 528 hektar yang dapat menampung penumpang sebanyak 3,2 juta penumpang/tahun. Sejak tahun 1989, rute Internasional dibuka dari Bandar Udara Supadio ke Bandar Udara Internasional Kuching (*Website Supadio Airport*).

Penelitian Yang Relevan

Peneliti mencantumkan 3 penelitian yang relevan dalam penelitian ini. Penelitian yang relevan dalam penelitian ini digunakan sebagai acuan peneliti dalam melihat bagaimana korelasi metode dan hasil penelitian yang ada. Penelitian yang relevan yang dicantumkan sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Tiara Citra Mukti	Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	2017	Standar Operasional Prosedu (SOP) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang artinya SOP pelayanan yang dijalankan sesuai dengan harapkan konsumen.
2.	Vinansius Ika	Analisis Pengaruh Kebijakan Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sun City & Luxury Club Jakarta	2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Sun City&Luxury Club Jakarta.
3.	I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Penjualan terhadap Kinerja Pemasaran dan Kepuasan Konsumen PT.Wahana Wirawan Nissan	2016	Hasil pengujian mengenai kebijakan penjualan terhadap kepuasan konsumen, menunjukkan pengaruh yang signifikan. Ini memberikan makna, bahwa kebijakan penjualan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Sumber: Peneliti Sebelumnya

Pada penelitian yang relevan pertama yang berjudul Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai penerapan prosedur kebijakan yang dapat

menimbulkan kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan pelayanan sebagai variabel X dalam penerapan prosedur kebijakan, sedangkan penulis hanya meneliti penerapan prosedur kebijakan operasional terhadap kepuasan pelanggan tanpa menggunakan variabel pelayanan.

Pada penelitian yang relevan kedua yang berjudul Analisis Pengaruh Kebijakan Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sun City & Luxury Club Jakarta, persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai penerapan prosedur kebijakan yang dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan harga sebagai variabel X dalam penerapan prosedur kebijakan, sedangkan penulis meneliti penerapan prosedur kebijakan operasional terhadap kepuasan pelanggan tidak menggunakan variabel harga.

Pada penelitian yang relevan ketiga yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Penjualan terhadap Kinerja Pemasaran dan Kepuasan Konsumen PT. Wahana Wirawan Nissan, persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai penerapan prosedur kebijakan yang dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan kebijakan penjualan sebagai variabel X, sedangkan penulis menggunakan kebijakan operasional sebagai variabel X yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

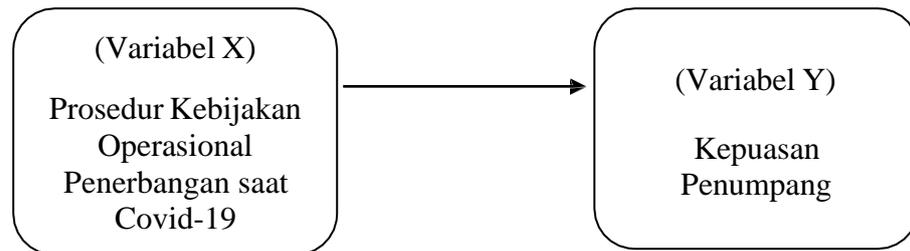
Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis disusun dan diuji untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima dan ditolak (Sugiyono, 2019). Hipotesis dalam penelitian ini menggambarkan bagaimana jawaban sementara mengenai masalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Penumpang Maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio. Hipotesis pada penelitian ini bertujuan sebagai acuan dalam menentukan langkah selanjutnya agar dapat membuat kesimpulan-kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Ha: Ada pengaruh penerapan prosedur kebijakan operasional penerbangan saat *Covid-19* maskapai Nam Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio.
- b. Ho: Tidak ada pengaruh penerapan prosedur kebijakan operasional penerbangan saat *Covid-19* maskapai Nam Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio.

Kerangka Pemikiran Operasional

Hubungan prosedur kebijakan operasional penerbangan saat *Covid-19* terhadap kepuasan penumpang sangat berkaitan karena jika kebijakan operasional penerbangan saat *Covid-19* di Maskapai Nam Air dijalankan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, maka akan menimbulkan kepuasan pada penumpang sehingga dapat membuat penumpang merasa aman dan nyaman saat berpegiang menggunakan Maskapai Nam Air selama masa pandemi *Covid-19* dimana penumpang akan percaya dan akan menggunakan kembali maskapai Nam Air. Kerangka berpikir pada penelitian digambarkan secara konseptual dengan menghubungkan setiap variabel yang mempunyai indikator dan keterkaitan secara langsung, sebagai berikut;



Gambar 1. Kerangka Operasional

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018), rancangan penelitian harus spesifik, jelas dan rinci, ditentukan secara mantap sejak awal, serta menjadi pegangan langkah demi langkah. Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan Maskapai NAM AIR saat Covid-19 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018:15) metode kuantitatif adalah metode yang berdasarkan filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini termasuk asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Populasi

Sugiyono (2018), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai Nam Air yang melakukan penerbangan di saat COVID-19 di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dari Agustus 2020–Agustus 2021. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, diketahui data penumpang di Bandar Udara Supadio terakhir di publikasi pada bulan April tahun 2019. Tercatat ada 119.338 penumpang pada Bandar Udara Supadio. Oleh karena itu penulis menetapkan populasi penelitian sebesar 119.338.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probabilistic Sampling*.

Menurut Sugiyono (2017:82) "*non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel". Selain itu menggunakan *purposive sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Maka sampel penelitian adalah penumpang berumur diatas 17 tahun dan telah melakukan perjalanan sedikitnya 2x dalam masa pandemic Covid-19 menggunakan

Maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi yang tidak diketahui, maka peneliti menggunakan rumus menurut SuharsimiArikunto (2013) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

N

$$1 + Ne^2$$

Keterangan:n: Sampel N: Populasi

e: Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10 %Diketahui :

N = 237.119 Penumpang

e = Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10 %

Berdasarkan keterangan diatas, maka substitusi rumus slovin pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

N

$$N = \frac{1 + Ne^2}{119.338}$$

$$N = 1,194,88$$

N = 99,91 (dibulatkan menjadi 100)

Berdasarkan hasil substitusi, maka sampel penelitian yang digunakan pada penelitian adalah sebanyak 100 penumpang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kunci utama peneliti dalam melakukan analisis data terkait dengan kebijakan operasional Maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini dilakukan selama 1 (satu) bulan pada bulan Oktober 2021. Tempat penelitian adalah objek yang diajukan ke pusat penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap pada maskapai Nam Air Lokasi di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki aspek pendukung sehingga penelitian akan dapat berjalan dengan baik.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuisisioner dan data sekunder berupa dokumentasi pada bidang kebijakan operasional Maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Bandara Supadio Pontianak, maka penelitian ini disajikan dalam bentuk data yang sesuai dengan hasil pengukuran yang telah dilakukan sebelumnya. Pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuisisioner dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan Oktober 2021. Jumlah kuisisioner atau angket yang dibagikan adalah sebanyak 100 kuisisioner untuk responden yang terdiri dari 18 pernyataan dan kembali dengan jumlah yang sama yaitu 100 responden, Jumlah kuisisioner atau angket yang diolah oleh peneliti adalah sebanyak 100 kuisisioner. Pada subbab ini juga akan dijabarkan mengenai hasil dari data yang telah di dapat dari para responden. Berikut akan ditampilkan

grafik responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penulis.

Pembahasan
Uji Instrumen
Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel X (Kebijakan Operasional Penerbangan pada Masa Pandemi (Covid-19))				
Item Pernyataan	Sig	R Tabel	R Hitung	Kriteria
Pernyataan 1	0,05	0,361	0,601	Valid
Pernyataan 2	0,05	0,361	0,791	Valid
Pernyataan 3	0,05	0,361	0,634	Valid
Pernyataan 4	0,05	0,361	0,786	Valid
Pernyataan 5	0,05	0,361	0,669	Valid
Pernyataan 6	0,05	0,361	0,798	Valid
Pernyataan 7	0,05	0,361	0,571	Valid
Pernyataan 8	0,05	0,361	0,433	Valid
Pernyataan 9	0,05	0,361	0,724	Valid
Pernyataan 10	0,05	0,361	0,438	Valid
Variabel Y (Kepuasan Penumpang)				
Item Pernyataan	Sig	R Tabel	R Hitung	Kriteria
Pernyataan 1	0,05	0,361	0,699	Valid
Pernyataan 2	0,05	0,361	0,725	Valid
Pernyataan 3	0,05	0,361	0,736	Valid
Pernyataan 4	0,05	0,361	0,754	Valid
Pernyataan 5	0,05	0,361	0,657	Valid
Pernyataan 6	0,05	0,361	0,453	Valid
Pernyataan 7	0,05	0,361	0,661	Valid
Pernyataan 8	0,05	0,361	0,437	Valid

Keterangan :

R Hitung = Pearson Correlation di SPSSR Tabel = R kritik produk momen

N = 30

R tabel = 0,361

Berdasarkan tabel uji validitas diatas, 18 pernyataan yang terdapat di kuesioner dinyatakan valid. Dinyatakan valid suatu pernyataan jika R Hitung > R Tabel. Dari tabel diatas

bias dilihat bahwa R Hitung dari semua pernyataan lebih besar dari R Tabel, maka dinyatakan valid. Hasil analisis data jumlah kuesioner atau angket yang dibagikan adalah 100 kuesioner terdiri dari 18 pernyataan dan kembali dengan jumlah yang sama, menunjukkan bahwa uji validitas penerapan prosedur kebijakan operasional penerbangan saat COVID-19 (X) terhadap kepuasan penumpang NAM Air di bandar udara Supadio Pontianak (Y) dinyatakan valid karena R hitung lebih besar dari pada R tabel (0,361).

Uji Reabilitas Reliability Statistics

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	18

Jika hasil uji reabilitas *Cronbach's Alpha* > 0,600 maka data dinyatakan reliabel (dapat dipercaya/ dapat diandalkan). Hasil Uji reabilitas masing masing pernyataan juga menunjukkan *Cronbach's Alpha* diatas 0,600 maka secara keseluruhan mendapatkan hasil uji reabilitas rata rata *Cronbach's Alpha* sebesar 0,793.

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas Peritem

Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha If Item Deleted</i>	Nilai Uji Reliabilitas	Hasil
Pernyataan X1	0,786	0,600	Reliabel
Pernyataan X2	0,789	0,600	Reliabel
Pernyataan X3	0,783	0,600	Reliabel
Pernyataan X4	0,800	0,600	Reliabel
Pernyataan X5	0,782	0,600	Reliabel
Pernyataan X6	0,820	0,600	Reliabel
Pernyataan X7	0,781	0,600	Reliabel
Pernyataan X8	0,779	0,600	Reliabel
Pernyataan X9	0,776	0,600	Reliabel
Pernyataan X10	0,791	0,600	Reliabel
Pernyataan Y1	0,775	0,600	Reliabel
Pernyataan Y2	0,789	0,600	Reliabel
Pernyataan Y3	0,770	0,600	Reliabel
Pernyataan Y4	0,770	0,600	Reliabel
Pernyataan Y5	0,770	0,600	Reliabel
Pernyataan Y6	0,773	0,600	Reliabel
Pernyataan Y7	0,782	0,600	Reliabel
Pernyataan Y8	0,774	0,600	Reliabel

Keterangan :

Uji Reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* (α), instrumen dikatakan reliabel jika $\alpha > 0,600$. Jika nilai $\alpha < 0,600$ maka instrument dikatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan pada kategori reliabel. Diketahui *Cronbach's Alpha* adalah 0,793. Dimana jika *Cronbach's Alpha* > 0,600 maka data dinyatakan reliabel (dapat dipercaya/ dapat diandalkan). Dibuktikan dengan tabel 4.3 diatas.

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2014): “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Karena di penelitian ini peneliti mencari pengaruh variabel X (Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air) dan variabel Y (kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak) maka peneliti harus melakukan uji regresi sederhana.

Setelah melakukan uji regresi sederhana di SPSS didapatkan hasil beberapa tabel yaitu tabel *Descriptive Statistics*, tabel *Variables Entered/Removed*, tabel *Model Summary*, tabel *Anova* dan tabel *Coefficients*. Pada uji Hipotesis akan digunakan tabel *Coefficients* dan pada uji Analisis Koefisien Determinasi akan menggunakan tabel *Model Summary & Anova*.

Descriptive Statistics

Tabel 5. Hasil *Descriptive Statistics*

	Mean	Std. Deviation	N
Variabel_Y	35.51	3.558	100
Variabel_X	44.89	4.060	100

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Untuk Variabel X (Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air) :
1. Mean atau rata-rata : 44,89
 2. Std. Deviation : 4.060
 3. N (jumlah responden) : 100
- b. Untuk Variabel Y (Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak) :
1. Mean atau rata rata : 35,51
 2. Std. Deviation : 3.558
 3. N (jumlah responden) : 100

Variables Entered/Removed^b

Tabel 6. Hasil *Variables Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Variabel_X ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Variabel_Y

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan dalam uji regresi linier sederhana. Tabel ini menunjukkan variabel apa saja yang dimasukkan dan yang dihapus. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa hanya ada satu

variabel yang dimasukkan yaitu Variabel X (Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air) dan tidak ada variabel yang dihapus.

Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil *Coefficients*
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.948	2.632		2.260	.026
Variabel_X	.659	.058	.752	11.277	.000

a. Dependent Variable: Variabel_Y

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Sugiyono (2017) mendefinisikan hipotesis statistik yaitu sebagai berikut: "Dalam perumusan hipotesis statistik, antara hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) selalu berpasangan, bila salah satu ditolak, maka yang lain pasti diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak H_a diterima. Hipotesis statistik dinyatakan melalui simbol-simbol. Dipenelitian ini peneliti menggunakan Uji T. Dari tabel *coefficients* (a) diatas dapat disimpulkan hipotesis dengan dua cara yaitu membandingkan nilai taraf signifikansi dan dengan membandingkan nilai T hitung. Ada 2 hipotesis yang sudah ada di bab awal yaitu

- Ha: Ada pengaruh penerapan prosedur kebijakan operasional penerbangan saat *Covid-19* maskapai Nam Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio.
- Ho: Tidak ada pengaruh penerapan prosedur kebijakan operasional penerbangan saat *Covid-19* maskapai Nam Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio.

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air) berpengaruh terhadap Y (Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak).

Berdasarkan nilai T hitung diketahui sebesar 11.277 Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai pada tabel (T-tabel). Pada kasus ini dengan $df=98$ maka nilai T tabelnya adalah 1,664. Diketahui T hitung sebesar $11.277 > T$ tabel sebesar 1,664. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air) berpengaruh terhadap Y (Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak). maka variabel (X) dan (Y) saling berpengaruh, jadi H_0 ditolak dan H_a diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan makakesimpulan dari penelitian ini adalah: Terdapat pengaruh yaitu sebesar 56,5 % dari Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air (X) terhadap kepuasan penumpang. Setiap penambahan 1% Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air (X) maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar

0,659. Dikarenakan koefisien regresi bernilai positif, maka setiap penambahan atau peningkatan Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air akan membawa pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Menurut Sugiyono (2012) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien sebagai berikut 0,00 – 0.199 = sangat rendah, 0.20 – 0.399 = rendah, 0.40 – 0.599 = sedang, 0.60 – 0.799 = kuat, dan 0.80 – 1.000 = sangat kuat. Hasil penelitian mendapatkan *R Square* sebesar 0,565 maka termasuk ke kategori sangat sedang, walaupun demikian tetap memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan penumpang.

Mengenai kriteria Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air dan indikatornya telah di jelaskan bahwa Indikator untuk mengukurnya adalah Indikator Pemenuhan Persyaratan Protokol Kesehatan dan Indikator Responsivitas (Sumber : Surat Edaran Nomor 17 Tahun 2021). Didalam mengaplikasikan indikator yang telah disebutkan, maskapai NAM Air telah mengaplikasikan kedua indikator tersebut dengan baik kepada parapetugasnya, terutama petugas yang bertemu langsung dengan penumpang, yang pada dasarnya petugas harus memenuhi 2 indikator tersebut supaya lebih mempercepat pergerakan penumpang tanpa ada kesalahan serta membantu mengurangi penularan COVID-19 sesuai protokol dan aturan yang berlaku. Bukan hanya 2 indikator variable X saja yang bisa mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti kecepatan, ketepatan, keamanan, ramah dan kenyamananyang mana adalah dimensi kepuasan juga turut membuat penumpang merasa puas dan akan mendapatkan meningkatkan taraf kepuasan penumpang terhadap maskapai Nam Air di Bandar Udara Supadio Pontianak. Dengan telah dilakukannya penelitian dan telah mengumpulkan data yang cukup dari responden, lalu setelah mendapatkan hasil dari penelitian maka dapat dikatakan bahwa Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air berpengaruh pada kepuasan penumpang dengan pengaruh sebesar 56,5%.

Dari pembahasan dan kesimpulan diatas maka, dapat diambil beberapa saran untuk perusahaan dan penelitian yang sejenis pada waktu yang akan datang, antara lain: pihak maskapai maupun pihak bandar udara dapat terus meningkatkan kualitas Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air agar tingkat kepuasan penumpang pada maskapai NAM Air terus meningkat. Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 dan petugas yang lainnya akan membuat penumpang menjadi loyal dan akan merekomendasikan maskapai NAM Air kepada orang lain. Pada penelitian ini hanya untuk mengetahui besarnya pengaruh Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak, diharapkan maskapai NAM Air lebih baik lagi dalam menangani masalah penumpang terlebih saat sedang pandemi. Diharapkan penelitian ini bisa digunakan untuk meningkatkan Penerapan Prosedur Kebijakan Operasional Penerbangan saat COVID-19 Maskapai NAM Air mengingat hasil pada penelitian ini termasuk pada interpretasi koefisien yang termasuk sedang terutama di Bandar Udara Supadio Pontianak. Perbandingan yang dilakukan pada penelitian ini hanya pada rata-rata jumlah penumpang maskapai NAM Air di Bandar Udara Supadio Pontianak pada setiap bulannya, diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunkan rata-rata jumlah penumpang harian pada periode tertentu sehingga penelitian akan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivarietas Dengan Program IBMSPSS*. Semarang

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hakim, R. (2017). Metode Penelitian Tentang Variabel-Variabel Independen. *Journal of Economic Sciences*, 72–92.
- Jodi, I. W. G. A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kebijakan Penjualan Terhadap Kinerja Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen PT. Wahana Wirawan Nissan. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(9), 22–34. <https://doi.org/10.22225/jj.3.2.134.22-34>
- Jurnal, A., & Kedirgantaraan, I. (2019). AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.1 edisi Februari 2019. *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.1 Edisi Februari 2019*, 16(1), 13.
- Kotler, Philip. (2014). Principle of Marketing. Edisi ke 15. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Noor Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Edisi Pertama, Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media Group..
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Management Dan Kewirausahaan*, 2(1), 14–26.
- Pengaruh, A., Harga, K., & Kualitas, D. A. N. (n.d.). *PELAYANAN TERHADAPKEPUASAAN PELANGGAN DI HOTEL SUN CITY & LUXURY CLUB JAKARTA Vinansius Ika*.
- Raharjo, S. (2017, May 22). *Olah data statistik dengan SPSS*. Retrieved from Panduan Lengkap Uji Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS : <https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana.html>
- Sugiarto. (2010). Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2018). *Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung:Alfabeta. Hal.130. 36. 36–42.*
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Surat Edaran Nomor 17 Tahun 2021 Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri pada Masa Pandemi Corona Virus Diesase (Covid-19). Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi Offest
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. 2009. Jakarta: PresidenRepublik Indonesia.