

Strategi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam Menangani Penumpang pada Masa Pandemi Covid-19 (*Corona*)

Mohammad Zuhri Zaini¹, Teguh Ariebowo²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: zuhrizaini06@gmail.com¹

Abstrak

Pada akhir tahun 2019 dunia dihebohkan dengan adanya virus Covid 19, virus ini terjadi secara masif sehingga pada tanggal 11 maret 2020 organisasi kesehatan dunia (WHO) resmi menyatakan virus covid 19 menjadi pandemi. Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang merupakan salah satu bandar udara yang serius dalam menangani penumpang pada masa pandemi, sehingga menciptakan sebuah strategi penanganan penumpang berdasarkan gugus tugas yang telah ditetapkan oleh menteri perhubungan demi kelancaran, keamanan dan keselamatan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan yang telah ditetapkan oleh Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam menangani penumpang pada masa pandemi Covid 19. Bentuk penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian study kasus. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam tahap strategi yang dilakukan oleh Bandar Udara yaitu Mengidentifikasi masalah, Brainstroming, Pemilihan, Pengembangan, Rencana tindakan dan Penilaian. Seluruh personel Bandar Udara telah melaksanakan kegiatan operasional sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh kementerian perhubungan.

Kata Kunci: Covid 19, Strategi Perusahaan, Kebijakan Pemerintah

Abstract

At the end of 2019 the world was shocked by the presence of the Covid 19 virus, this virus happened so massively that on March 11, 2020 the world health organization (WHO) officially declared the covid 19 virus to be a pandemic. Malang Abdulrachman Saleh Airport is one of the airports that is serious in handling passengers during the pandemic so as to create a passenger confectionery strategy based on the task force that has been set by the minister of transportation for the smooth, security and safety of passengers. This study aims to find out how the implementation that has been determined by Abdulrachman Saleh Airport Malang in handling passengers during the Covid 19 pandemic. This form of research uses qualitative methods with the type of case study research. While the data validity technique used triangulation techniques and data analysis techniques used data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data collection techniques used are Interview, Observation and Documentation. The results showed that there were six stages of strategy used by airport, namely Identifying problems, Brainstroming, Selecting, Developing, Action planing and Assesting. All Airport personnel have carried out operational activities in accordance with the rules set by the ministry of transportation.

Keywords: Covid 19, Corporate Strategy, Government Policy



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

PENDAHULUAN

Bandar Udara Abdulrachman Saleh merupakan bandar udara yang terletak di Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur, 17 km arah timur dari pusat Kota Malang. Pada tanggal 25 Mei 2005. Penerbangan Sipil di Abdulrachman Saleh pertama kali dioperasikan menggunakan maskapai Sriwijaya Air. Dari tahun 2005 sampai 2011 jumlah penumpang semakin

meningkat. Untuk penerbangan sipil melayani rute Malang-Jakarta dilayani oleh maskapai Sriwijaya Air, Garuda Indonesia, Batik Air, dan Citilink Indonesia. Sedangkan untuk rute Malang-Denpasar dilayani oleh Wings Air, anak perusahaan dari Lion Air menggunakan pesawat Avions de Transport Regional, yaitu ATR 72 seri 500. Bandar Udara Abdulrachman Saleh merupakan satu-satunya bandar udara yang dikelola pemprov setempat, sedangkan bandar udara lainnya dikelola oleh PT Angkasa Pura. (Desy Rozana Sari dan Kurnia Hadi Putra, 2019).

Pada akhir tahun 2019 dunia dihebohkan dengan adanya Penyakit Virus Corona (Corona Virus Disease 2019, yang disingkat Covid-19). Penyakit ini disebabkan karena adanya Virus Corona jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Penularan virus terjadi secara masif sehingga pada tanggal 11 Maret 2020 Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization, yang disingkat WHO) menetapkan Covid-19 sebagai pandemi karena hampir tak ada negara di berbagai belahan dunia yang bisa terhindar dari virus ini. Pada pertengahan bulan Maret 2020, pemerintah Indonesia mengumumkan kasus pertama Covid-19 yang terjadi di Indonesia. (Kristiantia et al., 2021).

Sebelum adanya pandemi covid 19 atau biasa disebut *corona*, Bandar Udara Abdulrachman Saleh mengalami perkembangan yang sangat pesat hingga saat ini, semua aktivitas di bandar udara berjalan dengan lancar tetapi semenjak hadirnya virus covid-19 seluruh prekonomian di Indonesia turun drastis. Adanya kasus konfirmasi positif Covid-19 yang terus meningkat di Indonesia membuat pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di sejumlah daerah dengan cara menghindari kerumunan dan menjaga jarak antar orang minimal 1,8 meter untuk memutus penyebaran Covid-19. Adanya PSBB ini membuat pemerintah daerah menetapkan kebijakan untuk menutup wilayah dari orang luar daerahnya. Hal ini berakibat pada aktivitas transportasi massa yang ada seperti bus, kereta api, perkapalan, hingga transportasi udara yaitu pesawat terbang. (Kristiantia et al., 2021).

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang saat ini telah melakukan berbagai cara untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat local maupun asing dengan cara menciptakan strategi-strategi baru sebagai bentuk inovasi tanpa mengabaikan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan keselamatan penumpang, seperti Menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan (3M), yaitu memakai masker (sesuai standar penerbangan), menjaga jarak dan mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan handsanitizer, jenis masker yang digunakan oleh penumpang adalah masker kain 3 (tiga) lapis atau masker medis, tidak diperkenankan untuk berbicara satu arah maupun dua arah melalui telepon ataupun secara langsung sepanjang perjalanan, tidak diperkenankan untuk makan dan minum sepanjang perjalanan yang kurang dari 2 (dua) jam, terkecuali bagi individu yang wajib mengkonsumsi obat-obatan dalam rangka pengobatan yang jika tidak dilakukan dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan orang tersebut. Oleh sebab itu semua elemen harus saling bekerja sama untuk memusnahkan eksistensi covid 19 dari dunia, dengan cara mengikuti syarat protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan pemerintah.

Pengertian Bandar Udara

Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan

keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pembangunan dan pelestarian lingkungan hidup bandar udara, kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo atau pos, tempat perpindahan intra atau antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat".

Manajemen Strategi

Menurut H. Igor Ansoff. Manajemen strategi adalah analisis logis dari bagaimana perusahaan dapat beradaptasi dengan lingkungan baik ancaman dan peluang dalam berbagai kegiatan. Fungsi manajemen strategi adalah untuk menyusun, menerapkan dan mengevaluasi keputusan dan tindakan yang dapat digunakan untuk memformulasikan serta mengimplementasikan strategi yang memiliki daya saing yang tinggi yang sesuai dengan perusahaan maupun lingkungan untuk mencapai tujuan. Manajemen strategi juga memiliki beberapa fungsi diantaranya menghasilkan keputusan terbaik, meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghadapi berbagai permasalahan yang ada, membuat perusahaan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi, membuat manajemen perusahaan menjadi lebih peka terhadap ancaman eksternal, menjadikan perusahaan lebih profitable, mencegah timbulnya masalah yang berasal dari dalam dan luar perusahaan, membuat perusahaan dapat melaksanakan semua aktivitas operasional secara lebih efisien dan efektif. (Dwiyana Pangesthi, 2020).

Strategi Pemecahan Masalah

Proses pemecahan masalah membutuhkan waktu yang terkadang tidak sebentar untuk benar benar mendapatkan solusinya. Mengembangkan sebuah tim yang fokus dalam pemecahan juga dapat membantu mempercepat pemecahan permasalahan dan tentu merujuk pada kualitas solusi yang didapatkan. Pakar pengembangan organisasi, Edgar Schein dan rekan-rekannya menyarankan bahwa proses yang dilakukan secara kolektif akan merujuk pada hasil yang lebih optimal. Pendekatan Schein berupaya untuk menginvestigasi definisi masalah, brainstorming, pengambilan keputusan kolektif, pengembangan ide, pembuatan rencana tindakan dan penilaian. Dilansir dari *Managemnt Development International*, (2019)

1. Problem Definition (definisi masalah). Mengidentifikasi masalah melalui formulasi masalah dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Kunci dalam pendefinisian masalah adalah mengajukan pertanyaan yang tepat untuk menemukan akar permasalahannya. Kerangka yang sering digunakan adalah menggunakan 5W1H; What, Why, Who, When, Where, dan How.
2. Brainstroming. Brainstroming adalah sebuah metode yang dilakukan untuk memecahkan berbagai masalah dan menghasilkan berbagai ide baru sebanyak mungkin dengan cepat

dengan dukungan data, fakta dan informasi sehingga mendekatkan dengan akar permasalahan.

3. Selection (pemilihan). Dari berbagai pendapat kemudian diambil secara bersama-sama untuk menentukan solusi yang paling tepat dan sesuai.
4. Development (pengembangan). Ketika tim telah menemukan solusi dan alternatif pada suatu permasalahan, maka tim akan mengeksplorasi pro dan kontra pada setiap pilihan dan mengaalisa dampak serta potensi permasalahan lain yang mungkin muncul.
5. Action planing (rencana tindakan). Pengembangan dan rencana pembuatan tindakan memastikan solusi yang didapat dieksekusi dan dipantau terkait permasalahan yang akan muncul.
6. Assessment (penilaian). Tahapan terakhir dalam proses pemecahan masalah ialah penilaian atas solusi yang telah ditetapkan atau sedang diimplementasikan. Penilaian juga akan menentukan apakah akar permasalahan telah ditemukan sehingga permasalahan yang sama dapat dicegah di kemudian hari.

Pandemi Covid 19

WHO (World Health Organization) mengeluarkan enam strategi prioritas yang harus dilakukan pemerintah dalam menghadapi pandemic covid-19, yang terdiri dari Perluas, latih, dan letakkan pekerja layanan kesehatan; Menerapkan sistem untuk dugaan kasus; Tingkatkan produksi tes dan tingkatkan layanan kesehatan; Identifikasi fasilitas yang dapat diubah menjadi pusat kesehatan coronavirus; Mengembangkan rencana untuk mengkarantina kasus; dan Refokus langkah pemerintah untuk menekan virus. Seperti menerapkan protokol kesehatan 3M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak), vaksinasi dll. (Ririn Noviyanti Putri, 2020).

Coronavirus adalah sekumpulan virus dari subfamili Orthocoronavirinae dalam keluarga Coronaviridae dan ordo Nidovirales. Kelompok virus ini yang dapat menyebabkan penyakit pada burung dan mamalia, termasuk manusia. Pada manusia, coronavirus menyebabkan infeksi saluran pernapasan yang umumnya ringan, seperti pilek, meskipun beberapa bentuk penyakit seperti; SARS, MERS, dan COVID-19 sifatnya lebih mematikan. Dalam kondisi saat ini, virus corona bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Jika dilihat dari gejalanya, orang awam akan mengiranya hanya sebatas influenza biasa, tetapi bagi analisis kedokteran virus ini cukup berbahaya dan mematikan. Saat ini di tahun 2020, perkembangan penularan virus ini cukup signifikan karena penyebarannya sudah mendunia dan seluruh negara merasakan dampaknya termasuk Indonesia (Nur Rohim Yunus dan Annissa Rezki, 2020).

Untuk mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus corona di Indonesia sudah dilakukan berbagai kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan penerapan protokol kesehatan, diantaranya seperti memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, membatasi aktifitas keluar rumah, sekolah online, bekerja dari rumah serta melarang seluruh kendaraan baik kendaraan darat, laut dan udara untuk tidak beroperasi atau lebih di kenal dengan istilah Lockdown. Hal ini sudah menjadi kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sudah dianalisa dengan maksimal.

Lockdown dapat membantu mencegah penyebaran virus corona ke suatu wilayah, sehingga masyarakat yang berada di suatu wilayah tersebut diharapkan dapat terhindar dari wabah virus tersebut. Kegiatan Lockdown merupakan bagian dari peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan yang membahas Kekarantinaan Kesehatan di Pintu Masuk dan di wilayah dilakukan melalui kegiatan pengamatan penyakit dan Faktor Risiko Kesehatan Masyarakat

terhadap alat angkut, orang, barang dan lingkungan, serta respon terhadap Kedaruratan Kesehatan Masyarakat dalam bentuk tindakan Kekarantinaan Kesehatan.

Kemudian pemerintah juga memberikan pelayanan khusus yang bisa diakses oleh masyarakat terkait penyebaran virus corona demi menghindari kepanikan masyarakat akibat berita hoaks yang terlanjur beredar di kalangan masyarakat. Merujuk UU ITE, dalam Pasal 45A ayat (1), setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dipidana dengan pidana penjara enam tahun dan denda paling banyak Rp 1 miliar. (Nur Rohim Yunus dan Annissa Rezki, 2020).

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian study kasus. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Strategi Pemecahan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana proses dari strategi pemecahan masalah berdasarkan teori Edgar Schein dan kawan-kawan menggunakan pendekatan Schein yang menghasilkan lima point penting diantaranya Identifikasi problem (mengidentifikasi masalah), Brainstroming, Selection (pemilihan), Development (pengembangan), dan yang terakhir Assesment (penilaian). Adapun lebih detailnya sebagai berikut:

1. Identification problem (Mengidentifikasi masalah)

Topik pembahasan didalam penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tindakan yang dilakukan oleh bandar udara Malang dalam menangani penumpang dimasa pandemi Covid 19. Berdasarkan data yang diperoleh penulis menyatakan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam menangani penumpang dimasa pandemi covid 19 telah sesuai dengan gugus tugas yang diberikan oleh kementerian perhubungan. Narasumber 1 menyatakan: "Mengadakan rapat darurat yang dihadiri oleh perwakilan seluruh unit untuk membahas tentang bagaimana caranya menerapkan strategi dilapangan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan seperti ketika terdapat 1 karyawan terjangkit virus covid 19 maka seluruh karyawan yang berada dalam 1 ruangan diliburkan selama 2 minggu".

Adapun tindakan awal yang dilakukan oleh petugas bandar udara dalam menangani penumpang dimasa pandemi ialah mengadakan rapat darurat yang dihadiri oleh perwakilan seluruh unit untuk membahas tentang bagaimana caranya menerapkan strategi dilapangan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, keputusan dari adanya rapat tersebut menghasilkan sebuah ide dimana pihak bandar udara semaksimal mungkin akan menerapkan serta mengadakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan seperti penambahan fasilitas mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, penyemprotan desinfektan, vaksinasi, antigen dan PCR. Dan juga ketika didapati seseorang yang terjangkit virus Covid 19 maka seluruh personil yang berada dalam satu ruangan yang sama akan diliburkan selama dua minggu dan ketika akan masuk kembali personil yang bersangkutan harus menunjukkan surat keterangan reaktif antigen atau test swab.

Adapun langkah yang dilakukan oleh petugas ialah mensterilkan seluruh ruangan di daerah bandar udara menggunakan desinfektan serta menggunakan alat pelindung diri, mensosialisasikan kepada seluruh calon penumpang terkait peraturan yang telah ditetapkan

serta membagikan masker secara gratis, Dalam hal ini peneliti juga melakukan pengamatan terkait proses penerapan strategi yang dilakukan oleh pihak bandar udara, semuanya berjalan lancar hanya saja penulis menemukan petugas dan beberapa penumpang yang tidak menggunakan masker dengan benar, serta masih belum tersedia fasilitas antigen bagi penumpang yang belum melakukan test. Pernyataan diatas selaras dengan Surat Edaran Kementrian Perhubungan Republik Indonesia No. 96 Tahun (2021) yang menyatakan penumpang bertanggung jawab atas kesehatannya masing-masing dengan menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan 3M, yaitu memakai masker, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan, serta mencuci tangan dengan menggunakan sabun atau handsanitizer.

2. Brainstroming

Salah satu strategi yang dilakukan oleh Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam menangani penumpang dimasa pandemi ialah dengan menyilang satu tempat duduk serta memampang sebuah tulisan dengan kalimat Ayo lakukan 3M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak). Narasumber 2 menyatakan: “Mengadakan rapat yang dihadiri oleh perwakilan seluruh unit untuk membahas tentang bagaimana caranya menerapkan strategi dilapangan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan seperti menyilang tempat duduk, membuat papan himbuan tentang menjaga jarak, menerapkan protokol kesehatan dan menyediakan fasilitas mencuci tangan”.

Proses dari adanya penyilangan salah satu tempat duduk dan adanya papan himbuan dengan tulisan ayo lakukan 3 M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak) diruang tunggu dan pintu masuk pertama atau SCP 1 didasarkan pada salah satu peraturan pemerintah yaitu menjaga jarak antar penumpang, dengan adanya tanda silang dan papan himbuan mengartikan bahwa terdapat larangan serta perintah yang tentunya untuk tujuan mempermudah pekerjaan dan menghindari adanya kerumunan, karena dengan adanya tanda silang dan papan himbuan di ruang tunggu, petugas tidak perlu susah payah memberitahukan kepada setiap penumpang untuk menjaga jarak di setiap tempat duduk dan tentunya dengan adanya kalimat tersebut akan mempermudah dalam menjalankan kegiatan penanganan penumpang dimasa pandemi Covid 19.

Pernyataan diatas selaras dengan Surat Edaran Kementrian Perhubungan Republik Indonesia No. 96 Tahun (2021) yang menyatakan penumpang bertanggung jawab atas kesehatannya masing-masing dengan menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan 3M, yaitu memakai masker, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan, serta mencuci tangan dengan menggunakan sabun atau handsanitizer.

3. Selection (Pemilihan)

Setelah mendapatkan banyak ide dari bagaimana cara untuk melakukan penanganan penumpang pada masa pandemi covid 19 kemudian dilakukan pemilihan yang paling efektif untuk di terapkan dalam penanganan penumpang di ruang tunggu seperti menyilang satu tempat duduk serta memampang sebuah tulisan dengan kalimat (Ayo lakukan 3M memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak). Narasumber 2 meyakini: “Petugas menyediakan alat pelindung diri (APD), membatasi jumlah tempat duduk menjadi 50% full, menyediakan fasilitas mencuci tangan, temperatur suhu, pembersihan area sekitar dengan desinfektan dan pemantauan pemakaian masker”.

Tentunya hasil yang didapatkan dari adanya rapat tidak hanya tentang menyilang tempat duduk dan memampang sebuah tulisan dengan kalimat (Ayo lakukan 3M memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak) melainkan mengadakan fasilitas untuk mencuci

tangan, melakukan penyemprotan desinfektan, menyediakan alat pelindung diri, rapid test antigen, vaksin dan PCR. Tetapi dalam tahap pemilihan strategi yang efektif untuk penerapan strategi yang akan dilakukan di ruang tunggu ialah menyilang tempat duduk dan memampang sebuah tulisan dengan kalimat (Ayo lakukan 3M memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak) agar supaya strategi pengurangan kapasitas tempat duduk menjadi 50% ful dapat terlaksana. Oleh karena itu petugas lebih meilih untuk melakukan penyilangan terhadap salah satu bagian dari tempat duduk serta menulis kalimat penerapan 3M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak) menggunakan papan himbauan. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Risyal Hardiayanto idayat, (2020).

Proses dari adanya penyilangan salah satu tempat duduk didasarkan pada salah satu peraturan pemerintah yaitu menjaga jarak antar penumpang, dengan adanya tanda silang mengartikan bahwa terdapat larangan serta perintah yang tentunya untuk tujuan mempermudah pekerjaan, karena dengan adanya tanda silang petugas tidak perlu susah payah memberitahukan kepada setiap penumpang untuk menjaga jarak di setiap tempat duduk.

Strategi menjaga jarak tersebut juga selaras dengan Nur Damayanti, (2021) yang menyatakan bahwa pengemudi ojol maupun penumpang harus mentaati protokol kesehatan seperti menggunakan protokol umum (3M) memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan atau menggunakan handsanitizer.

4. Development (Pengembangan)

Setelah diputuskan untuk dilakukan penerapan strategi penanganan penumpang dimasa pandemi Covid 19, petugas melakukan pengamatan terhadap strategi yang sedang dijalankan. Narasumber 3 menyatakan: "semua calon penumpang antusias terhadap aturan yang telah di tetapkan seperti pengecekan validasi vaksin yang awalnya dilakukan secara manual menjadi otomatis".

Adapun prosesnya petugas mendapatkan adanya kesalahan teknis dalam segi pelayanan validasi vaksinasi karena proses validasi yang dilakukan di Bandar Udara Malang menggunakan cara manual dengan memberikan nomer antrian kepada setiap penumpang, setelah penumpang menerima nomer antrian penumpang menunggu giliran untuk dipanggil oleh petugas KKP serta diberikan stempel pada lembar formulir yang telah diisi kemudian formulir tersebut beserta bukti test antigen atau PCR diserahkan kepada petugas SCP 1 untuk dilakukan pemeriksaan selanjutnya. Tentu proses tersebut memakan waktu yang cukup lama sehingga koordidator KKP mengusulkan kepada pimpinan untuk diadakan fasilitas pengecekan otomatis untuk mempercepat waktu pemeriksaaan. Dengan adanya fasilitas pengecekan validasi vaksin otomatis tentunya dapat mempercepat serta mengurangi antrian yang berkepanjangan serta mengurangi adanya kerumunan.

Strategi pengembangan tersebut juga selaras dengan Nur Damayanti, (2021) yang menyatakan bahwa setiap penumpang wajib membawa helm sendiri, menyemprotkan desinfektan secara berkala pada kendaraan dan helm dan memasang sekat pembatas pada kendaraan roda empat.

5. Action planing (rencana tindakan)

Setelah dilakukan pengembangan kemudian dilakukan pemantauan terhadap penerapan yang dilakukan dan memastikan bahwa apa yang direncanakan tepat sasaran dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Narasumber 4 menyatakan: "semua calon penumpang

antusias terhadap aturan yang telah ditetapkan seperti pengecekan validasi vaksin yang awalnya dilakukan secara manual menjadi otomatis”.

Adapun prosesnya ketika kepala KKP khususnya karantina kesehatan memutuskan untuk mengusulkan pengadaan alat cek validasi vaksin otomatis kepada pimpinan dengan alasan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan dalam memvalidasi vaksin tentu tidak serta merta melakukan penerapan langsung dilapangan melainkan seluruh personil yang melaksanakan tugas dalam penerapan validasi vaksin manual sebelumnya diperintah untuk mempelajari terlebih dahulu bagaimana cara untuk menggunakan alat validasi vaksin otomatis karena alat validasi vaksin otomatis ini merupakan suatu inovasi teknologi yang baru jadi sebelum mengeksekusi kita petugas dilakukan pengenalan serta pengarahan terlebih dahulu oleh teknisi yang bersangkutan untuk mengetahui fungsi dan bagaimana cara dalam penggunaannya, setelah petugas memahami bagaimana cara menggunakannya kemudian seluruh petugas KKP khususnya karantina kesehatan memberikan arahan kepada seluruh penumpang bahwa pengecekan validasi vaksin sudah bisa dilakukan secara otomatis menggunakan aplikasi peduli lindungi dengan cara menscan barcode yang telah di sediakan dari aplikasi.

Pernyataan diatas selaras dengan Kristantia et al. (2021) yang menyatakan Garuda Indonesia merancang strategi bersaing dengan memfokuskan pengembangan layanan dalam lini usaha kargonya dengan merilis aplikasi “Kirim Aja” yang dilengkapi dengan berbagai fitur menarik salah satunya dengan pembayaran secara virtual account dengan adanya aplikasi kirim aja tentu akan mempercepat serta mempermudah penumpang dalam pengambilan barang.

6. Assessment (penilaian)

Tahapan terakhir dalam proses pemecahan masalah ialah penilaian atas solusi yang telah ditetapkan atau sedang diimplementasikan. Narasumber 1 menyatakan: “mempercepat pelayanan penumpang dengan inovasi IT seperti adanya aplikasi peduli lindungi”.

Adapun proses penilaian yang dilakukan oleh pihak bandar udara membutuhkan waktu yang tidak sebentar untuk dapat memastikan bahwa strategi yang telah ditetapkan benar-benar sesuai harapan meskipun adanya fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan tidak sekaligus dapat dipenuhi saat itu juga melainkan dilakukan secara bertahap dengan memprioritaskan fasilitas apa saja yang benar-benar harus diadakan. Setelah dilakukan penilaian kemudian dilakukan evaluasi dengan mengadakan rapat untuk membahas apakah terdapat kekurangan yang memerlukan tindakan perubahan, Seperti contoh pengecekan validasi vaksinasi yang awalnya dilakukan secara manual di upgrade menjadi otomatis menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak bandar udara untuk mempercepat proses pengecekan serta menggunakan aplikasi peduli lindungi.

Pernyataan diatas selaras dengan Nur Damayanti, (2021) yang menyatakan mematikan aplikasi layanan penumpang karena harus mengikuti peraturan pemerintah dan membatasi hanya pada layanan pengantaran barang dan makanan. Dengan demikian peneliti merangkum bahwa terdapat lima point strategi yang digunakan oleh Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang diantaranya Identifikasi masalah, Brainstroming, Pemilihan, Pengembangan, rencana tindakan dan Penilaian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai strategi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam menangani penumpang pada masa

pandemi Covid 19 (corona) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat enam tahap strategi yang dilakukan oleh Bandar Udara yaitu Mengidentifikasi masalah, Brainstroming, Pemilihan, Pengembangan, Rencana tindakan dan Penilaian.

Seluruh personel Bandar Udara telah melaksanakan kegiatan operasional sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh kementerian perhubungan dengan upaya menyilang tempat duduk, mencetak benner dengan himbauan menjaga jarak, mengadakan atau memfasilitasi segala kebutuhan yang diperlukan oleh penumpang seperti pengadaaan fasilitas mencuci tangan, masker, handsanitizer, cek suhu tubuh, jarak serta fasilitas data validasi vaksinasi, antigen dan PCR otomatis. Hanya saja penulis menemukan petugas dan beberapa penumpang yang tidak menggunakan masker dengan benar, serta masih belum tersedia fasilitas antigen bagi penumpang yang belum melakukan test. Seluruh penumpang juga sangat antusias terhadap strategi yang ditetapkan oleh pihak bandar udara meskipun terdapat beberapa penumpang yang susah diatur, seluruh personel tetap memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran proses penanganan penumpang dimasa pandemi yang telah direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, Risyal Hardiyanto. 2020. Langkah-Langkah Strategis Untuk Mencegah Pandemi Covid-19 di Lembaga Pemasyarakatan Indonesia. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*. 9 (1):43-55
- Kristantia, et al. (2021). Manajemen Strategi PT Garuda Indonesia TBK. Di tengah Masa Pandemi. *Jurnal Bisnis dan Kaajian Strategi Manajemen*. 5(1): 30-31
- Management Development International. 2019. Langkah-langkah Pemecahan Masalah Efektif dalam Organisasi. <https://www.mditack.co.id/2019/04/09/langkah-pemecahan-masalah-efektif-dalam-organisasi/> Diakses pada tanggal 17 Agustus 2021 pada pukul 09.30 wib
- Peraturan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia nomor : SE 96 tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Orang dalam Negeri dengan Transportasi Udara pada masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)
- Yunus, Nur Rohim dan Rezki, Annissa. 2020. Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19. *Jurnal Sosial & Budaya Syar-i*. 7 (3): 29-30
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.