

## Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna maskapai penerbangan kelas ekonomi sebelum dan setelah kebijakan kenaikan tarif tiket

Firda Zahrani Hidayat<sup>1</sup>, Palupi Lindiasari Samputra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Kajian Strategik Global, Universitas Indonesia.

<sup>1</sup>Email: firdazahrani25@gmail.com

<sup>2</sup>Email: upies77@gmail.com, palupi.ls@ui.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna maskapai penerbangan kelas ekonomi sebelum dan setelah kebijakan kenaikan tarif tiket. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survei. Tempat penelitian di Indonesia, dengan subjek penelitian yaitu masyarakat yang menggunakan jasa maskapai penerbangan kelas ekonomi dan aktif di media sosial, dengan instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Form*, disebarikan melalui sosial media instagram dan twitter. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih dengan teknik Quota-sampling. Metode Analisis data menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum adanya kebijakan tarif tiket, kualitas pelayanan maskapai penerbangan termasuk dalam kategori kurang baik dengan nilai rata-rata SKM Tertimbang yaitu 2,72 (C).

**Kata Kunci:** Kelas ekonomi; kepuasan masyarakat; maskapai penerbangan; pelayanan; tarif tiket

### *Evaluate the level of satisfaction of the economy class airline user community before and after the ticket tariff increase policy*

### Abstract

*This study aims to analyze the level of satisfaction of economy class airline users before and after the policy of increasing ticket rates. The research method used in this study is quantitative research with the type of survey research. Research sites in Indonesia, with research subjects, namely people who use economy-class airline services and are active on social media, with data collection instruments using questionnaires through Google Form, distributed through social media, Instagram and Twitter. The research sample amounted to 100 respondents selected by the Quota-sampling technique. Methods Analysis of data using the Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) based on the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing the Public Satisfaction Survey of the Public Service Provider Unit. The results showed that prior to the ticket tariff policy, airline service quality was included in the unfavorable category with the weighted average SKM value of 2.72 (C).*

**Keywords:** Airlines; community satisfaction; economy class; services; ticket rates

## PENDAHULUAN

Masyarakat membutuhkan alat transportasi umum dalam menunjang kegiatan sehari-hari. Secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (manusia atau barang) dari suatu tempat ke tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana. (Bowersox, 1981). Sistem transportasi umum berkelanjutan memberikan kontribusi positif terhadap keberlanjutan ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan hidup dari komunitas yang dilayani.

Hal ini dijelaskan oleh Schafer (1998) bahwa keberadaan sistem transportasi untuk memenuhi kebutuhan keterkaitan ekonomi dan sosial serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meningkatkan mobilitas. Secara umum, jenis-jenis transportasi yaitu transportasi darat, kereta api, transportasi udara, transportasi air, dan transportasi jaringan pipa (Muhammad Ulil Albab, 2016)

Transportasi umum memiliki ciri-ciri yaitu : a) Kecepatan, yaitu menunjukkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk bergerak ke berbagai lokasi b) Tersedianya Pelayanan, yaitu kemampuan dalam menyelenggarakan hubungan ke berbagai lokasi c) Pengoperasian yang diandalkan, yaitu menunjukkan perbedaan yang terjadi antara kenyataan dan jadwal yang telah ditentukan d) Kemampuan, yaitu dapat menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan e) Frekuensi, yaitu banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan. (Djoko Setjowarno dan Frazila, 2001). Berdasarkan ciri-ciri tersebut, kecepatan merupakan keunggulan transportasi udara dibandingkan dengan transportasi lain yang diminati masyarakat.

Di Era globalisasi masyarakat dimudahkan dengan teknologi yang dapat memberikan kecepatan dan ketepatan waktu dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Masyarakat ingin selalu mengutamakan keselamatan, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan waktu, oleh karena itu jutaan manusia banyak memilih menggunakan jasa transportasi udara sebagai sarana transportasi (Oce Olanda, 2014).

Transportasi udara dianggap paling efektif dalam menghubungkan antara satu wilayah ke wilayah lain, satu pulau ke pulau lain (Adinda Wahyu Azmarani, 2016). Berdasarkan data BPS dalam katadata.id pada tahun 2017, pesawat merupakan pilihan kedua moda transportasi bagi masyarakat sebanyak 9,3% penumpang setelah kereta api sebanyak 30,9%.

Maskapai penerbangan sebelum tahun 2000 yaitu Garuda Indonesia, Merpati, Bouraq dan Mandala. Sedikitnya maskapai penerbangan disebabkan oleh sulitnya mendapatkan izin dari pemerintah untuk mendirikan maskapai baru (Tjiptono Darmadji, 2006). Namun sejak tahun 2000, pemerintah melakukan deregulasi peraturan perundang-undangan tentang penerbangan di Indonesia, yang memberikan izin kepada maskapai penerbangan baru untuk menerbangi rute-rute kota besar dan mencabut larangan masuk serta izin pengoperasian pesawat. Kemudian hal tersebut diatur dalam Keputusan Presiden No 33 Tahun 2000 tentang Larangan Pemasukan dan Pemberian Izin Pengoperasian Pesawat Terbang.

Maskapai Penerbangan yang beroperasi di Indonesia tahun 2019 antara lain : Garuda Indonesia, Lion Air, Wings Air, Sriwijaya Air, Kal Star, Express Air, Citilink, Transnusa, Batik Air, Air Asia, Nam Air, Trigana Air, Batavia Air, Kartika Airlines, Mandala, Merpati Nusantara Airlines dan Sky Aviation. Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat bagi para pelaku usaha. Walaupun menghadapi tekanan dengan meningkatnya harga bahan bakar, industri penerbangan nasional tetap mengalami pertumbuhan yang pesat. Setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa, dalam melakukan kegiatan bisnis memerlukan strategi yang mampu menempatkan perusahaan pada posisi yang terbaik, mampu bersaing serta terus berkembang dengan mengoptimalkan semua potensi sumber daya yang dimiliki (Sitepu, 2005).

Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas dikarenakan semakin ketatnya persaingan pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan berbagai maskapai penerbangan (M. Hanis Sadiqin dan Trisha Gilang Saraswati, 2018). Daya tarik industri penerbangan cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat semakin banyaknya industri penerbangan yang menggeluti bisnis tersebut. Salah satu usaha yang dilakukan para pelaku usaha penerbangan dengan memberikan tarif tiket yang murah bagi para pelanggan.

Maskapai penerbangan bertarif rendah atau disebut Low Cost Carrier (LCC) adalah maskapai penerbangan yang memberikan tarif rendah namun dengan menghapus beberapa layanan penumpang yang biasa. Praktik model bisnis maskapai bertarif rendah memotong biaya lain seperti mengurangi biaya pelatihan dan pengoperasian, meniadakan pelayanan makanan dan minuman gratis mengutamakan penjualan tiket secara langsung khususnya melalui internet untuk menghindari pajak dan komisi terhadap agen perjalanan serta sistem reservasi komputer, menggaji karyawan dengan berbagai pekerjaan hingga komponen biaya operasional lainnya juga ditekan, misalnya ketepatan waktu penerbangan, sehingga maskapai tidak membayar lebih atas keterlambatan keberangkatan. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan tarif rendah sehingga masyarakat lebih memilih maskapai tersebut (Pegipegi, 2015). Perang tarif tiket telah terjadi dari sekitar 4-5 tahun yang lalu sehingga yang terjadi di Indonesia over supply (kelebihan jumlah penerbangan) yang menyebabkan para maskapai penerbangan bersaing dalam mendapatkan penumpang.

Tarif yang rendah dapat memberikan konsekuensi penghapusan berbagai pelayanan maskapai penerbangan hingga dapat memberikan kemungkinan berkurangnya keselamatan penumpang. Kasus kecelakaan pesawat LCC terjadi pada tahun 2007, pesawat Adam Air jurusan Jakarta-Surabaya-Manado jatuh di perairan Majene, Sulawesi Barat. Adam Air diduga jatuh karena rusaknya alat navigasi pesawat (Internal Reference System/IRS). Kerusakan IRS membuat fokus pilot terpecah dan lupa memperhatikan instrumen yang lain sehingga membuat posisi pesawat miring sebelum akhirnya menabrak laut. Seluruh penumpang dan awak yang berjumlah 102 orang hilang. Kemudian pada tahun 2014, pesawat AirAsia tipe Airbus A320-200 dengan rute Surabaya-Singapura juga mengalami kecelakaan. Setelah kehilangan kontak sekitar 40 menit usai lepas landas, Pesawat yang membawa 162 penumpang ini dinyatakan hilang dan jatuh di Laut Jawa (Tirto.id, 2018). Selain dua kasus ini masih banyak kasus kecelakaan pesawat lainnya antara lain Lion Air (2004, 2005, 2006, 2016, 2017, 2018), Mandala Airlines (2005), Batavia Air (2006, 2007), Garuda Indonesia (2007), Merpati Nusantara Airlines (2007, 2009, 2011), Trigana Air (2007), Sriwijaya Air (2008), dan Wings Air (2018). (Tempo, 2018)

## **Tinjauan pustaka**

### **Kebijakan publik**

Easton (1969) dikutip oleh Taufiqurokhman (2016) memberikan definisi kebijakan publik sebagai the authoritative allocation of values for the whole society atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya. Kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, dan keputusan bupati/walikota. Dalam penelitian ini kebijakan publik berupa Permenhub No. PM 20/2019 dan Kepmenhub No. KM 72/ 2019.

Aktivitas menciptakan pengetahuan tentang dan dalam proses pembuatan kebijakan disebut sebagai analisis kebijakan (Harold D Lasswell, 1971). William N Dunn (2000) mengatakan bahwa analisis kebijakan adalah suatu disiplin ilmu sosial terapan yang menggunakan berbagai macam metode penelitian dan argumen untuk menghasilkan dan memindahkan informasi yang relevan dengan kebijakan, sehingga dapat dimanfaatkan di tingkat politik dalam rangka menyelesaikan masalah-masalah kebijakan.

Dalam analisis kebijakan, penelitian ini merupakan evaluasi pada proses pembuatan kebijakan. Menurut William N Dunn (2003) evaluasi membuah pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar-benar dihasilkan. Sehingga evaluasi membantu pengambilan kebijakan pada tahap penilaian kebijakan terhadap proses pembuatan kebijakan. Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan, tetapi juga menyumbang klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi semu. Evaluasi semu adalah pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat

dipercaya mengenai hasil kebijakan tanpa berusaha untuk menayakan tentang manfaat atau nilai dari hasil tersebut terhadap individu, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Metode yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan metode indeks, yaitu indeks kepuasan masyarakat.

Kualitas kepuasan masyarakat

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Maka Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah dianggap tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi: (Permenpan, No 14 tahun 2017)

## METODE

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

### SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

Menambah unsur yang dianggap relevan

Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan pengolahan secara manual.

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi;

Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur; dan

Pengujian Kualitas Data. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi inidapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

---



---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis nilai kepuasan masyarakat pengguna maskapai penerbangan kelas ekonomi sebelum dan sesudah kenaikan tariff tiket berdasarkan unsur-unsur pelayanan

Dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna maskapai kelas ekonomi terlebih dahulu dianalisis penilaian kepuasan dari masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini penting dalam mengetahui penilaian pelanggan maskapai terhadap pelayanan yang diberikan maskapai secara keseluruhan.

#### Analisis unsur persyaratan

Indikator unsur persyaratan meliputi: ketepatan jadwal, ketepatan rute penerbangan, kesesuaian gate keberangkatan dan kursi penumpang dengan *boarding pass*. Nilai unsur persyaratan dalam tingkat kepuasan masyarakat pengguna kelas ekonomi, sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,76 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori **kurang baik** dengan mutu pelayanan C. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami penurunan menjadi 2,73 berada pada kategori **kurang baik** dengan mutu pelayanan C. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Achmad Hinada Milatus Syihab (2018) mengenai unsur persyaratan, berada pada kategori puas apabila masyarakat mengalami kemudahan dan kesesuaian dengan indikator unsur persyaratan tersebut. Maka dalam penelitian ini masyarakat tidak mendapatkan kemudahan dan kesesuaian terkait indikator unsur persyaratan sehingga nilai unsur berada pada kategori kurang baik.

#### Analisis unsur sistem, mekanisme dan prosedur

Indikator unsur sistem, mekanisme dan prosedur meliputi: kemudahan melakukan pembayaran, kemudahan melakukan *check in* dan pengambilan bagasi dan kejelasan memberikan informasi terkait penerbangan. Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,97 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori **kurang baik** dengan mutu pelayanan C. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami penurunan menjadi 2,91 berada pada kategori **kurang baik** dengan mutu pelayanan C. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Puji Slamet Santoso, Hanik Rosidah, Angela Febriana Nanda Prasetyo (2017), mengenai unsur prosedur pelayanan, artinya masyarakat mengalami kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan kurang mudah terhadap prosedur pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan.

#### Analisis unsur waktu penyelesaian

Indikator unsur waktu penyelesaian meliputi: ketepatan waktu kedatangan pesawat, check in, pramugari/pramugara dalam memberikan pelayanan. Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,74 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori **kurang baik** dengan mutu pelayanan C. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami penurunan menjadi 2,67 berada pada kategori **kurang baik** dengan mutu pelayanan C.

Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan. Sebelum kebijakan tarif tiket, maskapai penerbangan sering sekali terjadi *delay* dan menjadi salah satu masalah yang dikeluhkan masyarakat. Tetapi sesudah tarif tiket naik, maskapai penerbangan masih terjadi *delay* sehingga tidak ada perubahan pelayanan. Dibawah ini merupakan tabel pengalaman buruk responden selama menggunakan maskapai penerbangan.

Tabel 2. Pengalaman buruk selama menggunakan maskapai penerbangan

	Responden	Presentase
Delay/Keterlambatan Pesawat	86 responden	86%
AC Pesawat Rusak	3 responden	3%
Koper/ tas bagasi rusak	4 responden	4%
Gagal Landing	2 responden	2%
Lainnya	5 responden	5%

Sebanyak 86 responden (86%) dari 100 responden mengatakan bahwa pengalaman yang didapatkan dalam menggunakan maskapai penerbangan adalah keterlambatan pesawat/ delay. Keterlambatan pesawat sering sekali dialami oleh masyarakat yang menggunakan jasa maskapai penerbangan. Untuk itu, ketepatan waktu pesawat menjadi penilaian yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

#### Analisis unsur biaya/tarif

Indikator unsur biaya/tarif meliputi: pendapat masyarakat sebelum/ sesudah tarif tiket naik (setuju atau tidak setuju), kesesuaian tarif tiket dengan pelayanan yang didapatkan dan penggunaan tarif terhadap bagasi. Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,53 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori tidak baik dengan mutu pelayanan D. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami penurunan menjadi 1,67 berada pada kategori tidak baik dengan mutu pelayanan D. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan.

Unsur Biaya/ Tarif merupakan unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas dengan kenaikan tarif tiket. Sebelum tarif tiket naik, nilai unsur biaya/tarif sudah berada pada kategori D, maka dengan naiknya tarif tiket masyarakat semakin tidak puas. Berdasarkan tabel dibawah ini, sebanyak 84 responden (84%) dari 100 responden berpendapat bahwa tidak perlu adanya kenaikan tarif tiket pesawat. Sedangkan 16 responden (16%) berpendapat bahwa perlu adanya kenaikan tarif agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Tabel dibawah ini.

Tabel 3. Kenaikan tarif tiket

	Perlu	Tidak Perlu
Responden	84 Responden	16 Responden
Presentase (%)	84%	16%

Sebanyak 75 responden (75%) dari 100 responden berpendapat bahwa akan mencari alternatif lain jika harga tiket pesawat terus/tetap naik. 18 responden (18%) berpendapat akan terus memakai jasa pesawat, 2 responden (2%) berpendapat akan marah-marah di media sosial dan 5 lainnya (5%). Dengan kenaikan tarif tiket, akan berpengaruh pada konsumen yang menggunakan jasa maskapai penerbangan. Tabel dibawah ini.

Tabel 4. Hal yang dilakukan responden apabila tarif tiket terus naik

	Responden	Presentase
Mencari alternatif transportasi lain	75 responden	75%
Tetap menggunakan jasa maskapai penerbangan	18 responden	18%
Marah-marah di media sosial	2 responden	2%
Lainnya	5 responden	5%

Mencari pilihan alternatif transportasi lain artinya maskapai penerbangan berpotensi kehilangan pelanggan dalam jumlah yang besar (signifikan). Dan hal ini juga menjelaskan karakter pengguna kelas ekonomi termasuk konsumen yang sangat peka terhadap perubahan harga atau elastis. Dengan 75% responden yang memilih untuk mencari alternatif lain, pada saat tarif tiket terus naik, maka akan dapat menyebabkan semakin menurunnya pelanggan maskapai penerbangan. Sehingga unsur biaya/tarif menjadi unsur yang sangat signifikan dalam menentukan penilaian kepuasan masyarakat pengguna jasa maskapai penerbangan.

Tabel 5. Menggunakan maskapai penerbangan bertarif murah

	Nyaman	Tidak Nyaman
Responden	84 responden	16 responden
Presentase	84%	16%

Berdasarkan tabel 5., sebanyak 84 responden (84%) dari 100 responden berpendapat bahwa nyaman menggunakan jasa maskapai penerbangan bertarif murah. Sedangkan 16 responden (16%) berpendapat tidak nyaman menggunakan jasa maskapai penerbangan bertarif murah. Sehingga dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa masyarakat lebih mementingkan tarif tiket yang murah dalam penilaian kepuasan masyarakat.

---



---

#### Analisis unsur produk spesifikasi jenis pelayanan

Indikator unsur produk spesifikasi jenis pelayanan meliputi : kesesuaian jenis pelayanan sebelum penerbangan (jadwal penerbangan, pemesanan tiket, pembayaran tiket, proses boarding, penanganan keterlambatan penerbangan), kesesuaian jenis pelayanan selama penerbangan (fasilitas yang didapatkan, pelayanan pramugara/pramugari) dan kesesuaian jenis pelayanan sesudah penerbangan (transit/transfer, pengambilan bagasi).

Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,70 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami penurunan menjadi 2,53 berada pada kategori tidak baik dengan mutu pelayanan D. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, mengalami perubahan kualitas pelayanan menjadi tidak baik.

Menurut penelitian Achmad Hinada Milatus Syihab (2018), Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan artinya, dalam hal ini masyarakat mendapatkan kejelasan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas maskapai penerbangan dengan baik. Oleh karena itu, indikator produk spesifikasi jenis Pelayanan berada pada kategori tidak puas apabila indikator tersebut tidak terpenuhi atau tidak sesuai.

#### Analisis unsur kompetensi pelaksana

Indikator unsur kompetensi pelaksana meliputi : Kejelasan karyawan maskapai penerbangan memberikan informasi, menyelesaikan check in, boarding pass, keluhan, dan merespon permintaan penumpang. Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 3,14 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan mutu pelayanan B. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami sedikit penurunan menjadi 3,13 tetapi masih berada pada kategori baik dengan mutu pelayanan B. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan.

Unsur kompetensi pelaksana merupakan satu satunya unsur yang dinilai dalam kategori baik. Sehingga masyarakat menganggap bahwa para karyawan maskapai penerbangan telah cukup memberikan pelayanan yang baik dalam menjalani pekerjaannya. Menurut penelitian Sukesni (2017), unsur kompetensi artinya, karyawan maskapai cukup handal untuk menanggapi pertanyaan/pengaduan, kompeten, dan tanggap sesuai dengan keahlian masing – masing. Sehingga dalam penelitian ini, karyawan maskapai penerbangan memberikan kepuasan pelayanan baik.

#### Analisis unsur perilaku pelaksana

Indikator unsur perilaku pelaksana meliputi : karyawan maskapai penerbangan berpenampilan menarik, bersih, sopan, ramah, dan pelayanan yang sama terhadap semua penumpang. Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,98 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami sedikit penurunan menjadi 2,92 tetapi masih berada pada kategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Sukesni (2017), Indikator unsur perilaku pelaksana meliputi: perilaku pelaksana/petugas, kedisiplinan, tanggung jawab kesopanan & keramahan petugas. Artinya Petugas bertanggung jawab atas berkas – berkas pengurusan hingga terselesaikannya proses perizinan, semua berkas masih lengkap dan tidak ada yang hilang. Apabila indikator tersebut terpenuhi, maka unsur perilaku pelaksana berada pada kategori puas.

#### Analisis unsur penanganan pengaduan saran dan masukan

Indikator unsur penanganan pengaduan saran dan masukan meliputi: Sebelum/ sesudah tarif tiket naik meningkatkan pelayanan pengaduan dan penanganan saran serta masukan. Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,49 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori **tidak baik** dengan mutu pelayanan **D**. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami sedikit penurunan menjadi 2,47 tetapi masih berada pada kategori **tidak baik** dengan mutu pelayanan **D**. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Arif Zainudin (2017), bahwa dalam unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, artinya masyarakat mendapatkan keterbukaan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik. Sehingga dalam penelitian ini, masyarakat tidak mengalami keterbukaan terkait pengaduan saran dan masukan di bandara maskapai penerbangan maupun secara *online* oleh karyawan maskapai penerbangan.

Analisis unsur sarana dan prasana

Indikator unsur sarana dan prasarana meliputi: suasana dalam pesawat dan bandar udara dan sebelum/sesudah tarif tiket naik meningkatkan kualitas dalam pesawat dan bandar udara. Nilai unsur sebelum kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,56 dengan menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori **tidak baik** dengan mutu pelayanan **D**. Sedangkan sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket maskapai penerbangan mengalami sedikit penurunan menjadi 2,54 tetapi masih berada pada kategori **tidak baik** dengan mutu pelayanan **D**. Dapat dilihat bahwa setelah tarif tiket naik, tidak mengalami perubahan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Dianti Shobri Fahmida (2017), mengenai unsur sarana dan prasarana, berada pada kategori puas apabila masyarakat mengalami kemudahan dan kesesuaian terhadap aspek-aspek seperti ruang tunggu, keamanan bandara dari ancaman tindakan kriminal, keamanan dari ancaman tindakan kriminal, kenyamanan suhu udara, dan kebersihan bandara. Maka dalam penelitian ini masyarakat tidak mendapatkan kemudahan dan kesesuaian terkait indikator unsur persyaratan sehingga nilai unsur berada pada kategori kurang baik.

#### **Analisis perbandingan tingkat kepuasan pengguna maskapai penerbangan kelas ekonomi sebelum dan sesudah kebijakan tarif tiket**

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan dari masing-masing unsur pelayanan di atas, didapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada table berikut ini:

Tabel 6. Nilai tingkat kepuasan masyarakat

	Sebelum	Sesudah
SKM	2,72	2,59
SKM X NILAI KONVERSI (25)	68,00	64,75

Berdasarkan Tabel diatas dari 9 unsur pelayanan SKM yang diteliti, termasuk dalam kategori **kurang baik** dengan nilai rata-rata SKM Tertimbang yaitu 2,72 (**C**). Hasil tersebut merupakan jumlah hasil perkalian dari nilai rata-rata masing-masing unsur dikalikan 0,11 dengan perhitungan :

$$\{(2,76 \times 0,11) + (2,97 \times 0,11) + (2,74 \times 0,11) + (2,53 \times 0,11) + (2,70 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + (2,98 \times 0,11) + (2,49 \times 0,11) + (2,56 \times 0,11)\} = 2,72$$

Jika dilihat dari nilai rata-rata SKM dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar **68,00** termasuk pada mutu pelayanan **C**

Berdasarkan Tabel diatas dari 9 unsur pelayanan SKM yang diteliti, termasuk dalam kategori **tidak baik** dengan nilai rata-rata SKM Tertimbang yaitu 2,59 (**D**). Hasil tersebut merupakan jumlah hasil perkalian dari nilai rata-rata masing-masing unsur dikalikan 0,11 dengan perhitungan :

$$\{(2,73 \times 0,11) + (2,91 \times 0,11) + (2,67 \times 0,11) + (1,67 \times 0,11) + (2,53 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (2,92 \times 0,11) + (2,47 \times 0,11) + (2,54 \times 0,11)\} = 2,59$$

Jika dilihat dari nilai rata-rata SKM dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar **64,75** termasuk pada mutu pelayanan **D**.

Berdasarkan unsur-unsur SKM, Unsur Persyaratan, Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Unsur Perilaku Pelaksana berada pada kategori kurang baik (C). Unsur Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, dan Saranan Prasarana berada pada kategori tidak baik (D), unsur kompetensi pelaksana pada kategori baik (B). Setiap unsur mengalami sedikit penurunan angka indeks dari sebelum ke sesudah kebijakan tarif tiket.

Unsur Biaya/ tarif menjadi unsur dengan nilai terendah, yang artinya masyarakat tidak merasa puas dengan naiknya tarif tiket yang dianggap terlalu mahal tetapi pelayanan yang sama saja. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan dengan tarif tiket yang diberikan. Dari pertanyaan terbuka yang disebarakan melalui kuesioner, sebanyak 93 responden dari 100 responden



berpendapat bahwa tidak ada peningkatan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah kebijakan tarif tiket. Tabel dibawah ini.

Tabel 7. Peningkatan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah kebijakan tarif tiket

	Ada peningkatan	Tidak Ada Peningkatan
Responden	7 responden	93 responden
Presentase	7%	93%

Dengan meningkatkan tarif tiket, masyarakat menganggap tidak ada perubahan kualitas pelayanan hanya tarif tiket yang semakin mahal. Untuk itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tarif tiket yang diberikan sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dilihat dari nilai 9 (sembilan) unsur SKM diatas.

Unsur biaya/ tarif menjadi problematik yang terus berusaha diselesaikan oleh pemerintah. Seperti dengan adanya penurunan tarif tiket hingga 50% di hari selasa, kamis, sabtu pada jam 10.00 – 14.00. Penurunan tarif tiket dimulai 11 Juli 2019. Hal ini dilakukan karena pada waktu dan hari tersebut berada pada zona *low demand* atau permintaan rendah dan dinilai kurang diminati penumpang. Penurunan tarif tiket juga hanya berlaku untuk dua maskapai penerbangan yaitu Lion Air dan Citilink (Med.com, 2019). Tetapi berdasarkan harga tiket yang terpampang di aplikasi penyedia jasa penjualan tiket transportasi online, tarif maskapai masih berada di harga normal untuk penerbangan Kamis, 11 Juli, Sabtu 13 Juli, Selasa 16 Juli, Sabtu 20 Juli, Selasa 23 Juli, 25 Juli tahun 2019 pada rentang waktu 10.00-14.00 WIB. Pada tanggal yang telah disebutkan diatas, masih belum ada perubahan tarif tiket sehingga waktu perubahan tarif tiket tidak sesuai dengan pemberitahuan yang dikeluarkan dalam berita-berita *online*.

Dengan tidak adanya perubahan tarif tiket, hanya pada hari dan jam tertentu, atau hanya beberapa LCC saja yang menurunkan tarif tiket, Indeks kepuasan masyarakat terhadap kebijakan tarif tiket akan masih berada pada kategori tidak baik (D) dikarenakan unsur biaya/tarif merupakan unsur terendah yang harus diperbaiki terlebih dahulu agar meningkatkan kepuasan masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka diperoleh angka indeks sebelum kebijakan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,72 yang berada pada interval 65,00-76,60, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “C”. Sedangkan angka indeks sesudah kebijakan tarif tiket maskapai penerbangan sebesar 2,59 yang berada pada interval 25,00-64,99, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “D”.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum adanya kebijakan tarif tiket, kualitas pelayanan maskapai penerbangan dianggap kurang baik. Dengan adanya kebijakan kenaikan tarif tiket, tidak meningkatkan angka kepuasan masyarakat terhadap kualitas maskapai penerbangan. Sesudah kebijakan kenaikan tarif tiket, berdampak pada menurunnya angka kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dapat dilihat dari 9 unsur SKM, semua unsur menunjukkan penurunan dan penurunan angka kepuasan terlihat sangat signifikan pada unsur biaya/ tarif. Angka Indeks kepuasan tiap unsur didominasi oleh kategori kurang baik (C) yang artinya masih banyak masyarakat yang kurang puas terkait pelayanan maskapai penerbangan. Unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur kompetensi pelaksana sebelum kebijakan tarif tiket yaitu 3,14 pada kategori baik (B) . Unsur dengan nilai terendah berada pada unsur biaya/tarif setelah kebijakan tarif tiket yaitu 1,67 pada kategori tidak baik (D). Sehingga kualitas pelayanan karyawan maskapai penerbangan dianggap telah mencapai kategori baik sedangkan kenaikan tarif tiket menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan jasa maskapai penerbangan.

---



---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amin, Andhi Pahlevi. (2013). Analisis Pengaruh Tarif Penerbangan, Jumlah Penerbangan dan Pendapatan Perkapita Dalam Meningkatkan Jumlah Penumpang. *Jurnal Bisnis Strategi* Vol. 22 No. (1) Juli 2013
- Azmarani, Adinda Wahyu. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif Di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume 4, Nomor (3), September -Desember 2016
- Data Investigasi Kecelakaan Penerbangan Tahun 2010 –2016. [http://knkt.dephub.go.id/knkt/ntsc\\_home/Media\\_Release/Media%20Release%20KNKT%202016/Media%20Release%202016%20-%20IK%20Penerbangan%2020161130.pdf](http://knkt.dephub.go.id/knkt/ntsc_home/Media_Release/Media%20Release%20KNKT%202016/Media%20Release%202016%20-%20IK%20Penerbangan%2020161130.pdf) (diakses pada tanggal 15 April 2019)
- Ekonomibisnis.com. (2019). Tarif Batas Bawah Disesuaikan, Ini Dampaknya Terhadap Harga Tiket Pesawat. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190401/98/906866/tarif-batas-bawah-disesuaikan-ini-dampaknya-terhadap-harga-tiket-pesawat> (diakses pada 06 April 2019)
- Fahmida, Dianti Shobri. (2017). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Koridor I, II III, Dan Iv Di Kota Semarang
- ICAO. Low Cost Carriers (LCCs). <https://www.icao.int/sustainability/pages/low-cost-carriers.aspx> (diakses pada 15 April 2019)
- Merdeka.com. (2019). Menhub Budi Sebut Kenaikan Tarif Tiket Pesawat Efek Perang Harga <https://www.merdeka.com/uang/menhub-budi-sebut-kenaikan-tarif-tiket-pesawat-efek-perang-harga.html> (diakses pada 06 April 2019)
- Mandoko, Arman. (2015). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju – Jakarta. *Warta Ardhia Jurnal Perhubungan Udara*
- Olanda, Oce. (2014). Pengaruh Fasilitas Pelayanan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Pembawa Infant Pada Maskapai Garuda Indonesia Rute Jakarta-Singapura. *Jurnal Ground Handling Dirgantara* Vol.1, No. (2), Desember 2014
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan [https://www.unm.ac.id/files/surat/permenpan2014\\_015.pdf](https://www.unm.ac.id/files/surat/permenpan2014_015.pdf) (diakses pada 07 April 2019)
- Sadiqin, M. Hanis & Saraswati, Trisha Gilang. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *e-Proceeding of Management : Vol.5, No.(3) Desember 2018*
- Santoso, Slamet Puji, Rosidah, Hanik & Prasetyo, Angela Febriana. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, Vol. 1, No. (1), Oktober 2017
- Sukamti, Sri. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Among Makarti* Vol.8 No.(15), Juli 2015
- Sukei. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kota Mojokerto. *Ekspektra: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 1, Nomor (2), Hal. 124-137
- Setiani, Baiq. (2013). Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. *Volume 3 Nomor (2) September - Desember 2015*

Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna maskapai penerbangan kelas ekonomi sebelum dan setelah kebijakan kenaikan tarif tiket;

Firda Zahrani Hidayat, Palupi Lindiasari Samputra

- 
- 
- Syihab, Achmad Hinada Milatus. (2018). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-el Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban
- Taufiqurakhman. (2014). Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan [https://moestopo.ac.id/wp-content/uploads/2016/08/Kebijakan-Publik-Oleh-Dr.-Taufiqurokhman.-M.Si\\_.pdf](https://moestopo.ac.id/wp-content/uploads/2016/08/Kebijakan-Publik-Oleh-Dr.-Taufiqurokhman.-M.Si_.pdf) (diakses pada 09 April 2019)
- Tjiptono Darmadji. (2006). 60 Cara Cerdas Mengembangkan Perusahaan, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf> (diakses pada 07 April 2019)
- Wartaekonomi.co.id. (2019). Kemenhub Tetapkan Tarif Batas Bawah Tiket Pesawat dari 35 Persen Dari Batas Atas. <https://www.wartaekonomi.co.id/read221610/kemenhub-tetapkan-tarif-batas-bawah-tiket-pesawat-35-dari-batas-atas.html> (diakses pada 06 April 2019)
- Zainudin, Arif.(2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal. Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah