

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pandemi global COVID-19 membawa perubahan di sektor penerbangan dunia juga termasuk Indonesia. Di Indonesia, stakeholder penerbangan nasional merespon pandemi dengan melakukan adaptasi supaya operasional penerbangan khususnya tetap terjaga. Penumpang pesawat misalnya melakukan adaptasi kebiasaan baru untuk menuju new normal dengan mengubah perilaku yang lebih mengedepankan aspek kesehatan dan kebersihan. Tatanan hidup baru dengan menerapkan protokol kesehatan bukan berarti kembali hidup dalam keadaan sebelum pandemi terjadi. Kebiasaan mencuci tangan menggunakan sabun, mengenakan masker, menjaga jarak fisik termasuk menjaga daya tahan tubuh wajib dilakukan. Pemberlakuan protokol kesehatan dengan pembatasan pergerakan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentunya berdampak langsung pada masyarakat. Protokol ini diterbitkan dalam rangka penyediaan layanan bandar udara terbatas mengantisipasi kondisi normal baru terkait dengan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dengan benar-benar mempertimbangkan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran COVID-19 dan peraturan/kebijakan terkait lainnya yang dipandu oleh kebijakan Kementerian BUMN, Kementerian atau Lembaga terkait yang disesuaikan dengan kondisi industri penerbangan.

Berdasarkan studi Center for Disease Research and Policy (CIDRAP) University of Minnesota yang berjudul *The Future of the Covid 19 Pandemic*, diperlukan waktu 18 hingga 24 bulan untuk tetap siaga menyiapkan langkah-langkah mitigasi darurat karena dalam rentang waktu tersebut masih ada kemungkinan merebaknya COVID-19. Bagi Indonesia yang menghadapi tekanan ekonomi yang besar bersamaan dengan krisis kesehatan publik merupakan hal yang memberatkan, dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Angkasa Pura 1 berupaya melakukan pencegahan dan memutus mata rantai penyebaran COVID-19, salah satunya dengan membentuk Tim Task Force Internal melalui Surat Keputusan Direksi PT Angkasa Pura 1 (Persero) Nomor SKEP.29/LB.05.01/2020 pada 13 Maret 2020. Tim ini bekerja nonstop untuk melakukan pemantauan langsung di lapangan selalu berkoordinasi dengan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dalam melakukan pengetatan pemeriksaan penumpang Internasional melalui pemeriksaan suhu tubuh oleh thermal scanner dan thermal gun, sosialisasi di 15 Bandara hingga melakukan simulasi penanganan suspect bagi penumpang pesawat udara yang teridentifikasi tertular COVID-9.

Selain itu, konsep physical distancing juga diterapkan secara maksimal diseluruh Bandara Angkasa Pura dengan melakukan pengaturan jarak minimal satu meter antar orang di area pelayanan publik. Sejak tanggal 17 Maret 2020 telah menerapkan work from home (WFH) dan digital remote working dengan mengoptimalkan penggunaan office collaboration platform,

tanggal 7 Mei 2020 diijinkannya kembali penerbangan dengan pembatasan oleh Menteri Perhubungan. Menindaklanjuti surat Menteri BUMN, nomor S-336/MBU/05/2020, tanggal 15 Mei 2020, tentang Antisipasi Skenario Normal Baru untuk Badan Usaha Milik Negara melalui gerakan bersama #CovidSafeBUMN dapat menjadi inspirasi masyarakat, mengacu pada arahan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), untuk mendukung program pemerintah tersebut. Angkasa Pura telah menyiapkan rebound strategy sebagai upaya konsisi new normal dan menyiapkan lompatan pertumbuhan perusahaan pada tahun 2021 melalui program kerja multi dimension performance improvement yang pertama antisipasi new normal dan membangun new business, kedua melibatkan process people technology.

Bandara Ahmad Yani sudah menerapkan kebijakan tersebut sejak 1 Mei hingga 31 Mei 2020, sebagai tindak lanjut Keputusan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 116 Tahun 2020 Tentang Perpanjangan Masa Berlaku Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik kemudian, Surat Edaran Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor SE 37 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Surat Edaran Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor SE 32 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Operasional Transportasi Udara Pelaksanaan Pembatasan Perjalanan Orang Dalam Rangka Percepatan Penanganan COVID-19, Bandara Ahmad Yani telah menerapkan mekanisme antrean penumpang dalam 3 zona pada area exhibition hall, (penambahan

kursi pada antrean verifikasi zona 1, 2, 3 dan pada antrean counter KKP), pengaturan slot jam penerbangan pesawat, melakukan imbauan physical distancing (jarak antrian minimal 1,5 meter) secara rutin setiap 10 menit, juga diterapkan di area kedatangan penumpang dengan menyediakan dua jalur bagi penumpang yang telah mengisi Health Alert Card (HAC). GM PT Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Ahmad Yani untuk mempercepat dan mempermudah proses pengisian kartu kewaspadaan kesehatan (HAC) penumpang dapat mengunduh aplikasi e-HAC di Google Play, App Store dan Website inahac.kemkes.go.id, setelah melakukan pengisian data selanjutnya calon penumpang dapat melakukan check in. Bandara Ahmad Yani juga memberikan kemudahan yang lain yaitu dengan menyediakan konter rapid test berbiaya terjangkau sesuai Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Nomor 7 Tahun 2020. Fasilitas konter layanan rapid test yang berlokasi di lantai 1A gedung parkir bandara ini diselenggarakan atas kerjasama PT Angkasa Pura Suport dan RS Hermina Semarang.

Menurut Ketua Tim pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Wiku Adisasmito, new normal adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktifitas normal, tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan demi mencegah penularan virus. Tantangan new normal di dunia penerbangan saat ini adalah berusaha mengedukasikan penumpang dan memberikan rasa aman dalam pelayanan ketika berpergian. Melihat situasi yang terjadi di Bandara Udara Ahmad Yani, peneliti berusaha untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Prosedur

Pelayanan New Normal COVID-19 Terhadap Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Penerbangan di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Jawa tengah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prosedur pelayanan new normal dilakukan kepada penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Jawa Tengah?
2. Faktor-faktor apasajakah yang mempengaruhi penerapan prosedur pelayanan new normal berjalan dengan baik atau tidak terhadap penumpang di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Jawa tengah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui bagaimana penerapan prosedur pelayanan new normal dilakukan kepada penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Jawa Tengah
2. Dapat mengetahui apasaja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan prosedur pelayanan new normal berjalan dengan baik atau tidak terhadap

penumpang di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang
Jawa tengah?

D. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah agar pembahasan dalam penelitian ini lebih fokus dan tidak menyimpang dari tujuan, penulis membatasi masalah hanya pada penerapan protokol kesehatan dan prosedur pelayanan, new normal yang dilakukan oleh Bandara Ahmad Yani Semarang Jawa Tengah

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan penelitian ini dapat digunakan untuk membuat kebijakan dan strategi untuk meningkatkan keamanan dan keselamatan penumpang sebagai jasa penerbangan ditengah pandemi COVID-19.

2. Bagi Akademis

Bagi akademis penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya

3. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini memiliki manfaat untuk mengembangkan ilmu aviation knowledge yang sudah diperoleh di dunia perkuliahan.

F. Luaran Penelitian

Luaran penelitian ini terdiri atas luaran wajib dan luaran tambahan. Luaran wajib meliputi hal- hal berikut ini.

- a. Luaran penelitian yang mendukung peta jalan penyelesaian disertai mahasiswa dalam kurun waktu tiga tahun.
- b. Publikasi ilmiah di jurnal internasional bereputasi yang ditulis bersama oleh mahasiswa dan para pembimbing sesuai dengan penyelesaian penelitian di dalam peta jalan secara sekuensial.
- c. Makalah yang disampaikan dalam temu ilmiah nasional atau internasional yang ditulis bersama oleh mahasiswa dan para pembimbing.

Luaran tambahan yang diharapkan adalah sebagai berikut.

- a. HKI
- b. Buku ajar
- c. Produk lainnya berupa metode, teknologi tepat guna, cetak biru (blueprint), purwarupa, sistem, kebijakan, dan model.

No	Jenis Luaran	Indikator Capaian					
		Ts	Ts+1	Ts+2	Ts+3	Ts+4	
1	Artikel Ilmiah Dimuat Di Jurnal	Internasional					
	Nasional Terakreditasi						
	Nasional Tidak Terakreditasi						

2	Artikel Ilmiah Dimuat Di Prosiding	Internasional					
		Nasional					
		Lokal					
3	(Keynote Speaker/Invited Dalam Temu Ilmiah)	Nasional					
		Lokal					
		Internasional					
4	Pembicaraan Kunci/Tamu (Visiting Lecturer)	Internasional					
5	Kekayaan Intelektual (Ki)	Paten					
		Paten Sederhana					
		Hak Cipta					
		Merek Dagang					
		Rahasia Dagang					

		Desain Produk Industri					
		Indikasi Geografis Perlindungan Varietas Tanaman					
		Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu					

