

Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Transportasi Udara (Studi kasus: Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ-182)

Public Perception of Air Transportation Services (Case study: the crash of Sriwijaya Air SJ-182)

Tenerman

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

(*)Email Korespondensi: tenerman@umsu.ac.id

Abstrak

Transportasi di Indonesia, meliputi transportasi darat (bus dan kereta api), transportasi laut (kapal pesiar) dan transportasi udara (pesawat terbang), masing-masing jasa transportasi ini memiliki keunggulan dan kelemahan yang dilihat dari beberapa aspek. Salah satu transportasi yang digunakan oleh masyarakat adalah transportasi udara, dengan memanfaatkan kemudahan dalam beraktivitas. Namun, transportasi udara juga mengalami beberapa kendala dalam penerbangannya, meliputi prosedur dan mekanisme keberangkatan maupun penerapan penerbangan menuju lokasi yang dituju. Jasa transportasi udara juga sering sekali mengalami human error dalam penerbanganannya sehingga mengalami kejadian yang dapat mengakibatkan kematian seperti yang dialami penumpang pesawat Sriwijaya Air SJ-182. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air Sj-182. Adapun metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, sehingga menghasilkan penelitian yang terkait persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara Sriwijaya Air SJ-182. Hasil yang diperoleh adalah bahwa tragedi jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ-182 merupakan kesalahan fatal yang dilakukan oleh pihak maskapai, sehingga memberikan dampak negatif terhadap kualitas jasa transportasi udara di tengah masyarakat.

Kata kunci: Persepsi Masyarakat; Jasa Transportasi Udara; Sriwijaya Air

Abstract

Transportation in Indonesia, including land transportation (buses and trains), sea transportation (cruise ships) and air transportation (airplanes), each of these transportation services has advantages and disadvantages seen from several aspects. One of the transportation used by the community is air transportation, by taking advantage of the ease of doing activities. However, air transportation also encountered several obstacles in its flight, including procedures and mechanisms for departure as well as the implementation of flights to the destination. Air transportation services also often experience human errors in their flights so that they experience events that can result in death as experienced by passengers on the Sriwijaya Air SJ-182 aircraft. The purpose of this study was to determine the public's perception of air transportation services related to the downing of the Sriwijaya Air Sj-182 aircraft. The method used is descriptive qualitative method, resulting in research related to public perception of Sriwijaya Air SJ-182 air transportation services. The results obtained are that the tragedy of the Sriwijaya Air SJ-182 crash was a fatal mistake made by the airline, thus giving a negative impact on the quality of air transportation services in the community.

Keywords: Public Perception; Air Transportation Services; Sriwijaya Air

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan transportasi pada saat ini merupakan kebutuhan turunan (*derived demand*) yang diakibatkan oleh aktivitas ekonomi, sosial, dan sebagainya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, Indonesia menempati peringkat ke 4 negara dengan jumlah penduduk terbanyak dengan 265 juta jiwa dengan memiliki 17.000 pulau dengan total wilayah 735.355 mil persegi (1). Dengan fakta tersebut Indonesia membutuhkan alat transportasi yang memadai untuk kelancaran aktivitas penduduknya. Salah satu jenis transportasi yang menjadi pilihan terbaik hingga saat ini adalah transportasi udara dalam hal ini pesawat terbang. Banyaknya pilihan maskapai serta kecepatan untuk sampai ketujuan membuat pesawat terbang menjadi pilihan.

Permasalahan sering terjadi pada transportasi udara, yang terkait pada prosedur dan mekanisme penerbangan (keterlambatan/delay) sampai kepada human error yang mengakibatkan kecelakaan pesawat. Tragedi kecelakaan pesawat tidak hanya terjadi di Indonesia tetapi juga dialami oleh seluruh dunia, dikutip dari *CNN*, Indonesia setidaknya telah mengalami total 153 kecelakaan pesawat fatal dengan total korban jiwa sebanyak 3.039 orang. Bahkan sejak 2007 hingga 2016 Amerika Serikat melakukan pelarangan terbang bagi maskapai negaranya di Indonesia karena dianggap memiliki masalah keselamatan, kurangnya tenaga teknik terampil, personil terlatih, prosedur pencatatan dan pemeriksaan penerbangan yang memadai (1). Hal serupa juga dilakukan oleh negara-negara di Uni Eropa sejak 2007 hingga 2018.

Kecelakaan pesawat yang baru-baru ini terjadi pada maskapai Sriwijaya Air SJ 182 menambah panjang insiden pesawat yang pernah terjadi di Indonesia. Hal itu tentu berimbas pada pendapat publik terhadap keselamatan penerbangan di Indonesia. Di satu sisi masyarakat membutuhkan sebuah transportasi yang memadai dan cepat untuk kebutuhan dan mobilitas mereka. Namun, di sisi lain, transportasi yang diharapkan mampu untuk memberikan semua hal tersebut justru masih sering mengalami permasalahan yang berakibat fatal. Namun, dikutip dari *Travel and Leisure*, Badan Transportasi Amerika Serikat (DOT) pada 2015 menyebut bahwa pesawat pesawat terbang menjadi moda transportasi yang paling aman dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Burung besi ini dikatakan paling aman, meskipun tetap memiliki catatan kecelakaan. Itu karena angkanya paling kecil dibandingkan dengan jenis kendaraan lainnya. Risiko kematian karena kecelakaan pesawat terbang kemungkinannya adalah 1 berbanding 9.821 pada 2015. Pada tahun itu, data *Aviation Security Network* mencatat ada dua kecelakaan pesawat di AS yang menewaskan 13 orang (1).

Persepsi publik terkait moda transportasi udara yang ada di Indonesia sangat dibutuhkan untuk mendukung upaya perbaikan jasa transportasi udara sehingga memberikan kenyamanan bagi seluruh penumpang. Persepsi publik ini terkait pada perspektif komunikasi yaitu sebagai simbol-simbol dalam menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan masyarakat sehingga adanya keterlibatan dan interaksi yang dinamis dan kompleks. Lanani (2013) bahwa komunikasi yaitu makna pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan (2). Kemudian Weaver berpendapat, bahwa komunikasi adalah seluruh prosedur melalui pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya (3). Selanjutnya, Suprpto (2006) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komponen-komponennya saling terkait dan bahwa para komunikatornya beraksi dan bereaksi sebagai suatu kesatuan dan keseluruhan (4).

Komunikasi juga merupakan sebagai pertukaran berita dan pesan tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta dan ide, maka Widjaja (2000) mengemukakan fungsi komunikasi di sistem sosial adalah: 1) Informasi, pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta, pesan, opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat; 2) Sosialisasi (pemasarakatan), penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya dan dapat aktif di dalam masyarakat; 3) Motivasi, menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihan dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar; 4) Perdebatan dan diskusi, menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau penyelesaian perbedaan

pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dengan masalah yang menyangkut kepentingan bersama; 5) Pendidikan, pengalihan ilmu pengetahuan dapat mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak serta membentuk keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan; 6) Memajukan kehidupan, menyebarkan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan masa lalu, mengembangkan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang serta membangun imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya; 7) Hiburan, penyebaran sinyal, simbol, suara dan imajinasi dari drama, tari, kesenian, kesustraan, musik, olahraga, kesenangan kelompok dan individu; 8) Integrasi, menyediakan bagi bangsa dan kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti serta menghargai kondisi pandangan dan keinginan orang lain (5).

Dengan demikian, fungsi komunikasi yang dijelaskan di atas menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas jasa transportasi udara yang didasarkan pada persepsi masyarakat terkait memanfaatkan jasa transportasi udara sehingga menghasilkan kenyamanan dalam melaksanakan penerbangan melalui maskapai yang dipilih oleh masyarakat. Kenyamanan dalam penerbangan melalui jasa transportasi udara sangat diharapkan oleh seluruh masyarakat, baik kalangan atas, menengah dan bawah sesuai dengan kepentingan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi udara termasuk pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Kenyamanan penumpang yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam menggunakan maskapai yang termasuk pada moda transportasi udara yaitu persepsi publik terutama masyarakat.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor berpendapat (Bungin, 2010) bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dan untuk membuat pencadnaan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu (6). Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya SJ-182.

HASIL

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim. Saat ini Sriwijaya Air adalah Maskapai Penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia (7).

Bersamaan dengan sebagian besar maskapai penerbangan Indonesia lainnya, Sriwijaya Air (termasuk anak perusahaan Sriwijaya Air, NAM Air) berada dalam daftar maskapai penerbangan yang dilarang di Uni Eropa karena alasan keamanan pada Desember 2014. PT Sriwijaya Air lahir sebagai perusahaan swasta murni yang didirikan oleh Chandra Lie, Hendry Lie, Johannes Bunjamin, dan Andy Halim. Beberapa tenaga ahli yang turut menjadi pionir berdirinya Sriwijaya Air diantaranya adalah Supardi, Capt. Kusnadi, Capt. Adil W, Capt. Harwick L, Gabriella, Suwarsono dan Joko Widodo.

Sriwijaya Air didirikan dengan tujuan untuk menyatukan seluruh Kawasan Nusantara seperti keinginan raja kerajaan Sriwijaya dahulu yang berasal dari kota Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara. Pada tahun 2003, tepat pada hari Pahlawan, 10 November, Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkalpinang PP, JakartaPalembang PP, Jakarta-Jambi PP, dan Jakarta-Pontianak PP.

Pada mulanya Sriwijaya Air hanya mengoperasikan 1 armada Boeing 737- 200 yang kemudian seiring waktu terus ditambah hingga memiliki 15 armada Boeing 737- 200. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemenuhan pelayanan publik yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkauan penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih baru,yaitu Boeing 737-300,Boeing 737- 400, Boeing 737-

500W, dan Boeing 737-800NG. Maskapai ini sempat memesan 20 unit Embraer 175 dan Embraer 195 pada *Paris Airshow 2011*, namun kemudian pesanan ini dibatalkan dikarenakan alasan operasional, dan kemudian digantikan oleh Boeing 737-500W. Namun tidak tertutup kemungkinan bahwa Sriwijaya Air akan memesan Embraer kembali, yang akan dialokasikan ke anak perusahaannya, yaitu NAM Air.

Pada Agustus 2007, Sriwijaya Air mendapatkan penghargaan keselamatan penerbangan dari Boeing, yaitu *Boeing International Award for Safety and Maintenance of Aircraft*, diberikan setelah inspeksi dilakukan selama beberapa bulan oleh tim dari Boeing Company. Pada 1 Agustus 2011, Sriwijaya Air meluncurkan buku panduan berbahasa *braille* dan program khusus untuk penanganan terhadap para tuna netra yang terbang dengan maskapai tersebut. Para awak kabin telah dilatih secara khusus untuk menangani penumpang yang memiliki kelemahan tersebut, diantaranya dengan cara pendekatan personal dan dengan sentuhan fisik.

Pada 16 Juni 2015 di *Paris Air Show 2015*, Sriwijaya Air mengumumkan pemesanan pasti 2 unit 737-900ER dengan 20 unit 737 Max 8 sebagai opsi yang akan diambil pada masa depan. Pesanan ini merupakan pertama kalinya Sriwijaya Air memesan pesawat yang benar-benar baru dan langsung dari pabriknya. Kedua 737-900ER milik Sriwijaya Air telah tiba bersamaan pada 23 Agustus 2015. Kemudian, pada Agustus 2015, Sriwijaya Air kembali mendapatkan sertifikasi keselamatan penerbangan, yaitu *Basic Aviation Risk Standard (BARS)* yang dilakukan oleh *Flight Safety Foundation*, berbasis di Amerika Serikat.

Sriwijaya Air sebagai salah satu maskapai penerbangan yang menjadi moda transportasi udara di Indonesia. Transportasi yang dikemukakan oleh Setiani (2015) adalah kegiatan menyangkut atau memindahkan barang maupun manusia dari suatu tempat ke tempat yang lain, atau dari tempat asal ke suatu tujuan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan manusia dan menyebabkan adanya transaksi atau pembiayaan (8). Dengan demikian, transportasi udara merupakan kegiatan yang berkonsep pada pembiayaan sesuai dengan transaksi dan kesepakatan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau penumpang yang mewujudkan perjalanan menuju tujuan yang telah ditentukan melalui armada pesawat terbang.

Salah satu armada transportasi udara yang sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya adalah pesawat Sriwijaya Air SJ-182 yang merupakan bagian dari maskapai Sriwijaya yang sekarang sudah merger dengan maskapai Garuda. Namun, adanya kasus jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ-182 membawa duka yang mendalam di lingkungan masyarakat terutama keluarga penumpang. Akibatnya, persepsi masyarakat terhadap jatuhnya pesawat Sriwijaya SJ-182 menjadi sebuah kekhawatiran dan ketidaknyamanan masyarakat terhadap penggunaan jasa transportasi udara. Ketakutan yang dialami oleh masyarakat terhadap jasa transportasi udara juga dipengaruhi kondisi geografis dan iklim yang tidak mendukung.

Kecelakaan yang menimpa penumpang Sriwijaya Air SJ-182, telah membangun berbagai persepsi masyarakat terkait permasalahan ini. Persepsi masyarakat ini terbentuk karena dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti yang dijelaskan oleh Walgito (2010), yaitu: 1) Objek yang dipersepsi, yaitu objek yang menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor, 2) Alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf, alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran, 3) Perhatian, untuk menyadari atau mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi (9).

Kemudian, Robbins berpendapat (Simbolon, 2008) bahwa pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menafsirkan kesan-kesan indera menjadi suatu persepsi yaitu: 1) Faktor dari karakteristik pribadi atau pemersepsi seperti sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan (ekspektasi), 2) Faktor situasional seperti: waktu, keadaan/tempat kerja, keadaan sosial, 3) Faktor dalam target seperti hal-hal yang baru, gerakan, bunyi, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan dan kesamaan (10).

Dengan demikian, adanya fungsi komunikasi yang dijelaskan di atas maka persepsi masyarakat yang disimpulkan tentang jasa transportasi udara terutama tentang jatuhnya pesawat Sriwijaya SJ-182 yang menghasilkan persepsi negatif dan positif. Persepsi masyarakat tentang jatuhnya pesawat Sriwijaya SJ-182 ini, lebih mengarah kepada ketakutan yang mendalam, namun musibah dapat terjadi dimanapun. Jasa transportasi udara yang ada di Indonesia telah mengalami peningkatan kualitas setiap tahunnya, walaupun masih ada prosedur penerbangan mengalami kendala terkait keberangkatan (delay). Persepsi masyarakat ini juga merupakan sebagai salah satu unsur komunikasi yang dapat dijadikan indikator dalam meningkatkan kualitas jasa transportasi udara dengan perbaikan beberapa kendala yang sering dialami oleh penumpang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa jasa transportasi udara sebagian besar telah mengalami perubahan dalam sistem dan prosedur penerbangan. Salah satu yang mengakibatkan perubahan ini adalah persepsi masyarakat tentang jasa transportasi udara sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan dan mekanisme keberangkatan, terutama pada kesiapan sumber daya manusia yang dapat meminimalisir terjadinya kecelakaan pesawat terbang.

SARAN

Rekomendasi saran diperlukan regulasi yang lebih mengatur tentang hal-hal mekanisme jasa transportasi udara pada semua maskapai penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Danu Prayoga D. Persepsi Tokoh Masyarakat Terhadap Jasa Transportasi Udara Terkait Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air Sj-182. UMSU; 2021.
2. Lanani K. Belajar berkomunikasi dan komunikasi untuk belajar dalam pembelajaran matematika. *Infin J.* 2013;2(1):13–25.
3. Fajar M. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Yogyakarta Graha Ilmu. 2009;70.
4. Suprpto T. Pengantar Teori Komunikasi. Yogyakarta Media Press. 2006;
5. Widjaja AW. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi, Jakarta. Rineka Cipta; 2000.
6. Bungin B. A. Jenis dan Pendekatan Penelitian. Proses Kerja Kbl Dalam Menjalankan Progr Corp Soc Responsib Di Pt Pelindo 1 Cab Pekanbaru Untuk. :33.
7. Idayanti I, Zamzam F, Marnisah L. Analisis Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Secara Online (Studi Kasus Rute Penerbangan Palembang–Cengkareng). *Integritas J Manaj Prof.* 2021;2(1):1–14.
8. Setiani B. Prinsip-prinsip pokok pengelolaan jasa transportasi udara. *J Ilm Widya.* 2018;4(3).
9. Walgito B. Pengantar Psikologi Umum, Edisi Revisi. Yogyakarta CV Andi Offset. 2010;
10. Simbolon M. Persepsi dan kepribadian. *J Ekon.* 2007;1(1):52–66.