



Usulan Kebijakan

PERUBAHAN PERILAKU

PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UDARA

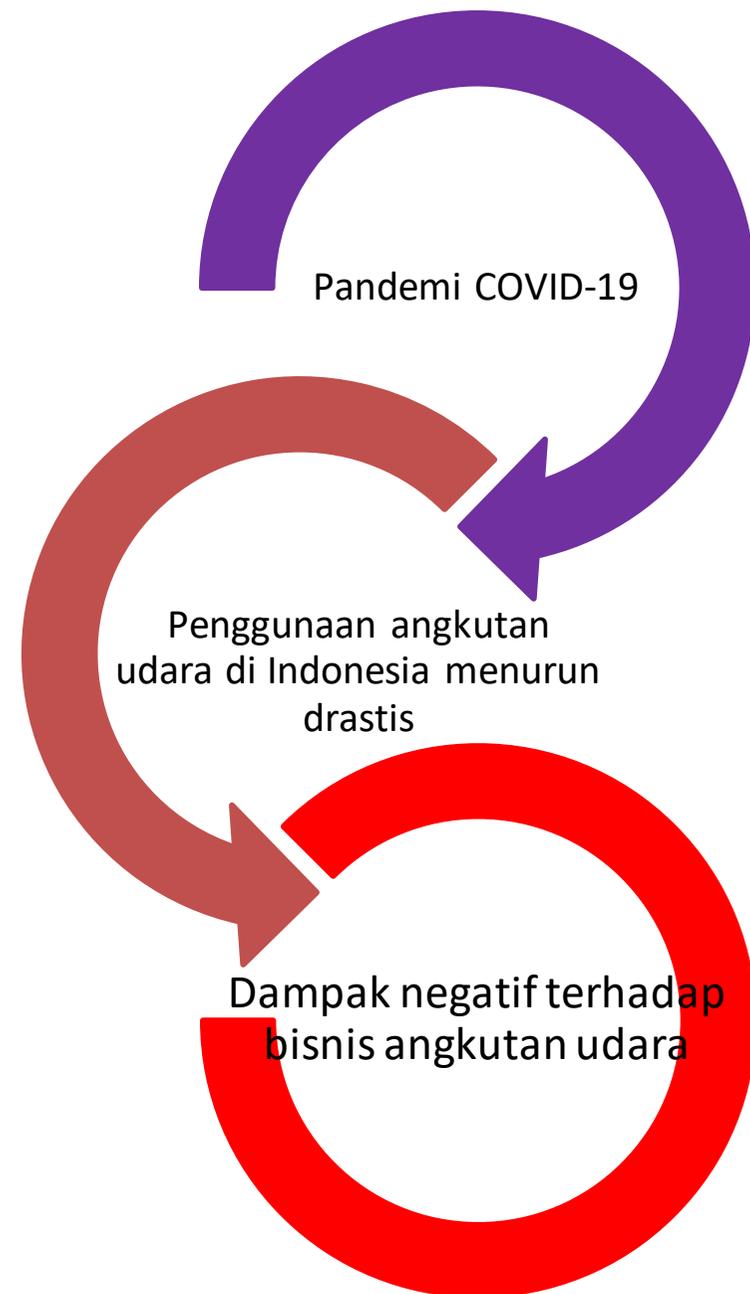


Bagus Takwin



Tim Peneliti Perubahan Perilaku Pengguna Jasa Transportasi Udara UI

Latar Belakang



Estimasi ICAO:

- Tahun 2020, penerbangan Internasional berjadwal tereduksi sampai 71%.
- Perusahaan penerbangan & bandara sedunia berpotensi kehilangan pendapatan total sampai 314 M USD.

Januari 2020-Juni 2020:

- Domestik turun 49,67% (18,4 juta orang)
- Internasional turun 61,66% (3,4 juta orang)

Perusahaan penerbangan mengalami kesulitan dan belasan ribu karyawannya terkena dampak dirumahkan/PHK



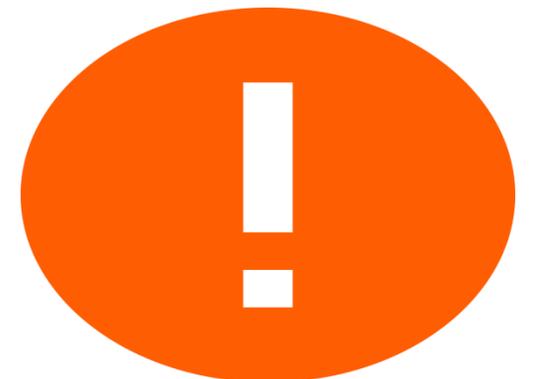
Perlu ada langkah-langkah untuk meningkatkan perilaku penggunaan jasa angkutan udara

Isu

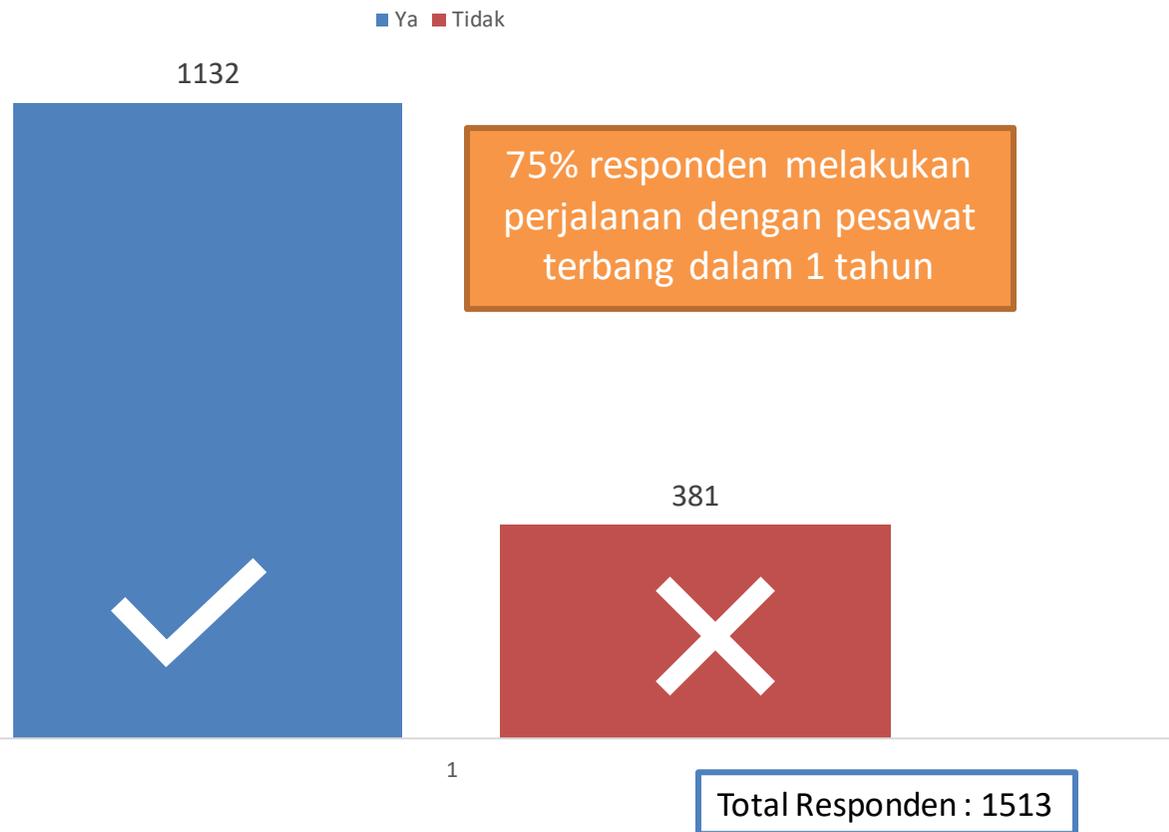
Perlunya menumbuhkan kembali kebutuhan terhadap angkutan udara

Perlunya mengubah perilaku pelanggan agar kembali mau menggunakan angkutan udara

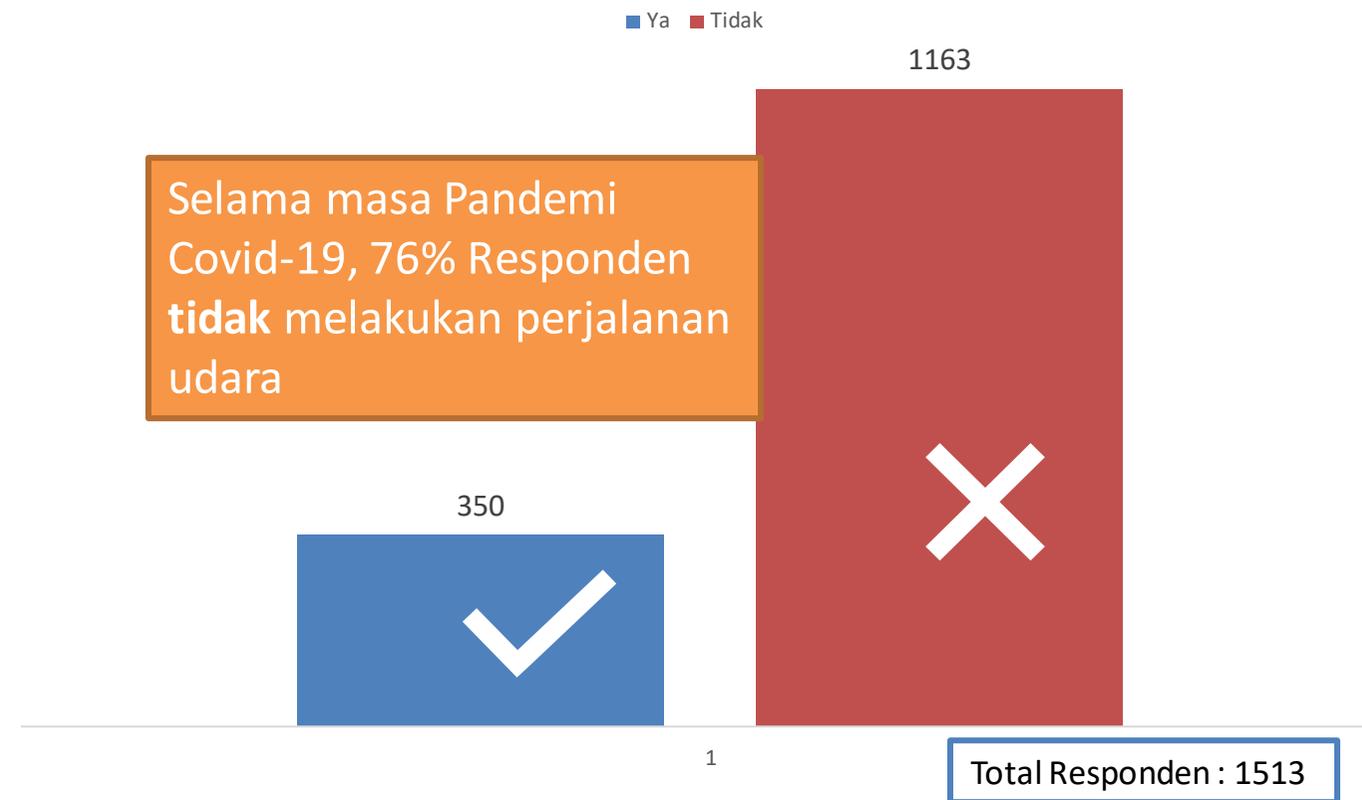
Perlunya langkah-langkah yang tepat dan memadai untuk mengubah perilaku pengguna angkutan udara



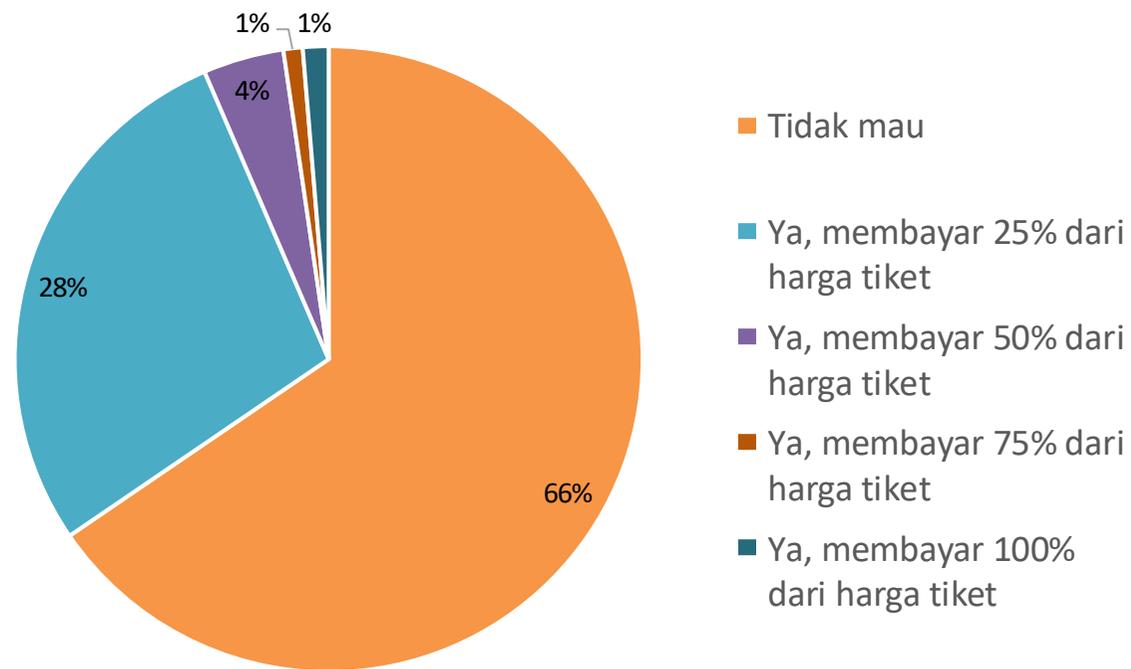
Apakah anda melakukan perjalanan dengan pesawat terbang dalam 1 tahun terakhir?



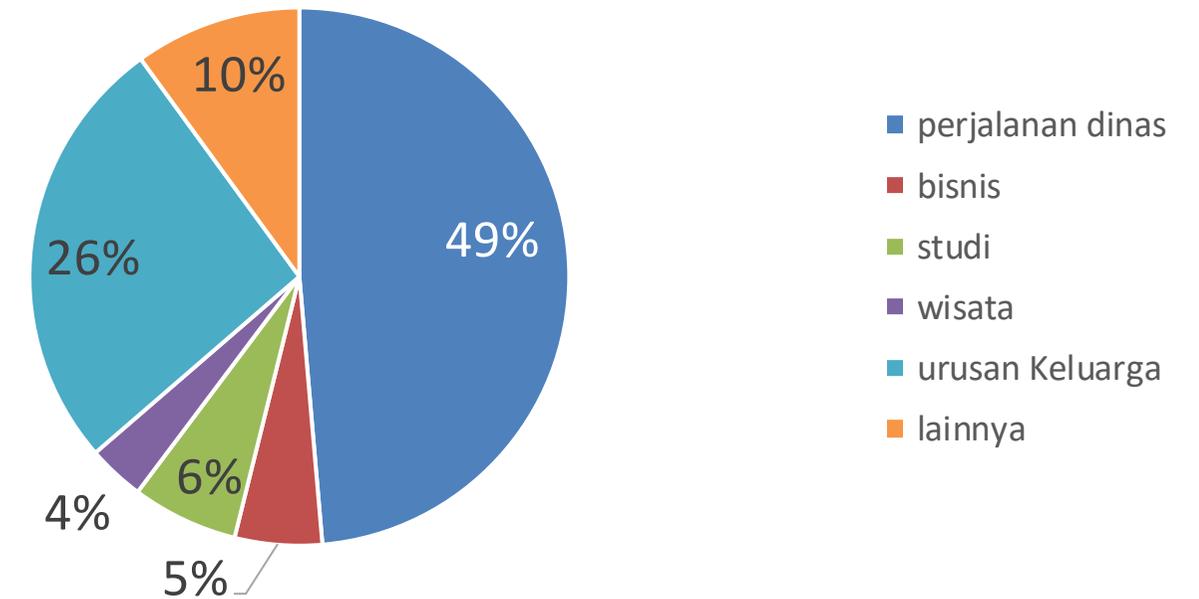
Apakah Anda melakukan perjalanan udara sejak bulan Maret 2020 hingga saat ini?



Apakah Anda bersedia membayar lebih agar kursi sebelah Anda di pesawat terbang tetap kosong?



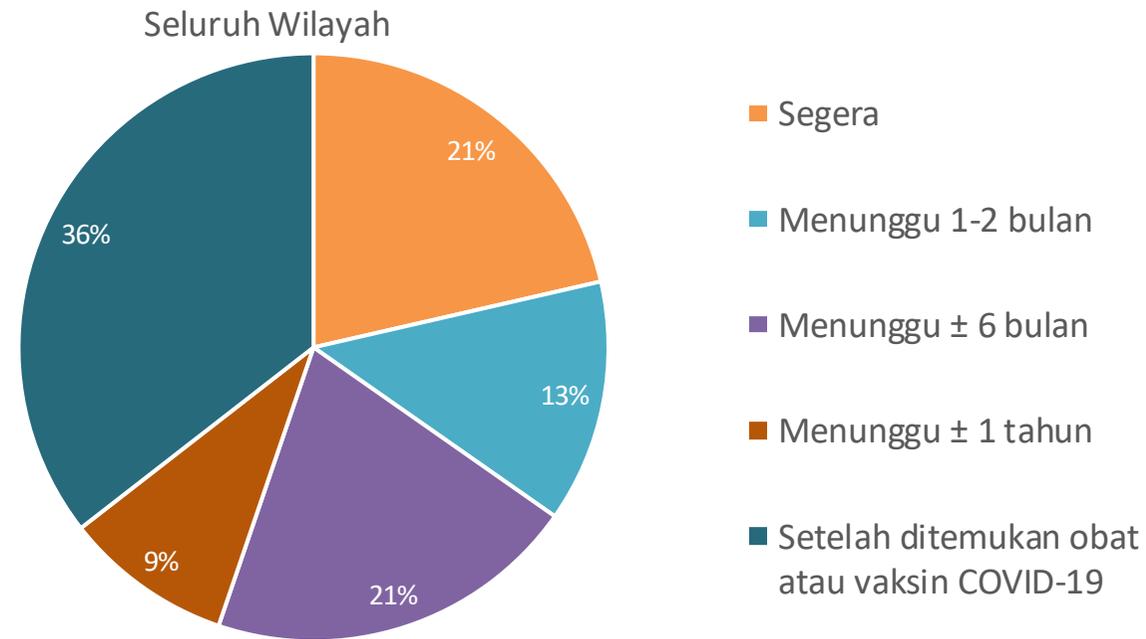
Apa alasan Anda melakukan perjalanan udara sejak bulan Maret 2020 hingga saat ini?



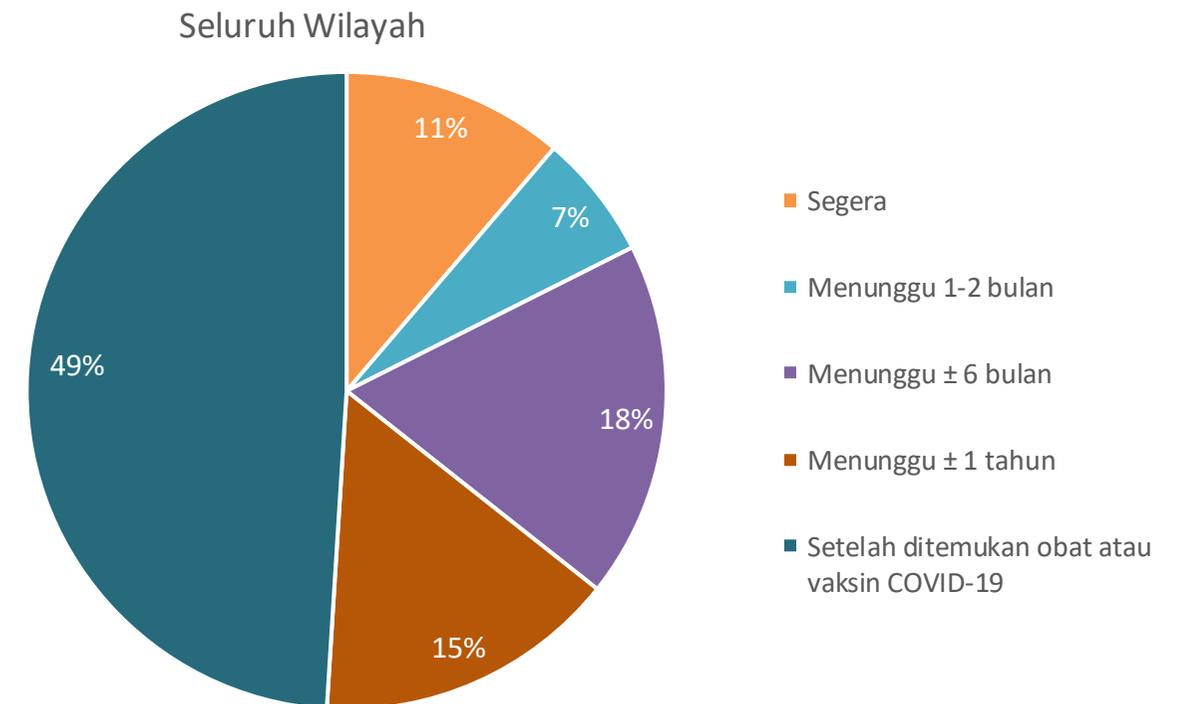
Total Responden : 350
(dari responden yang memilih opsi "Ya" pada pertanyaan No.3)

Perjalanan Dinas dan Perjalanan untuk Urusan keluarga mendominasi perjalanan Udara pada masa Pandemi Covid-19

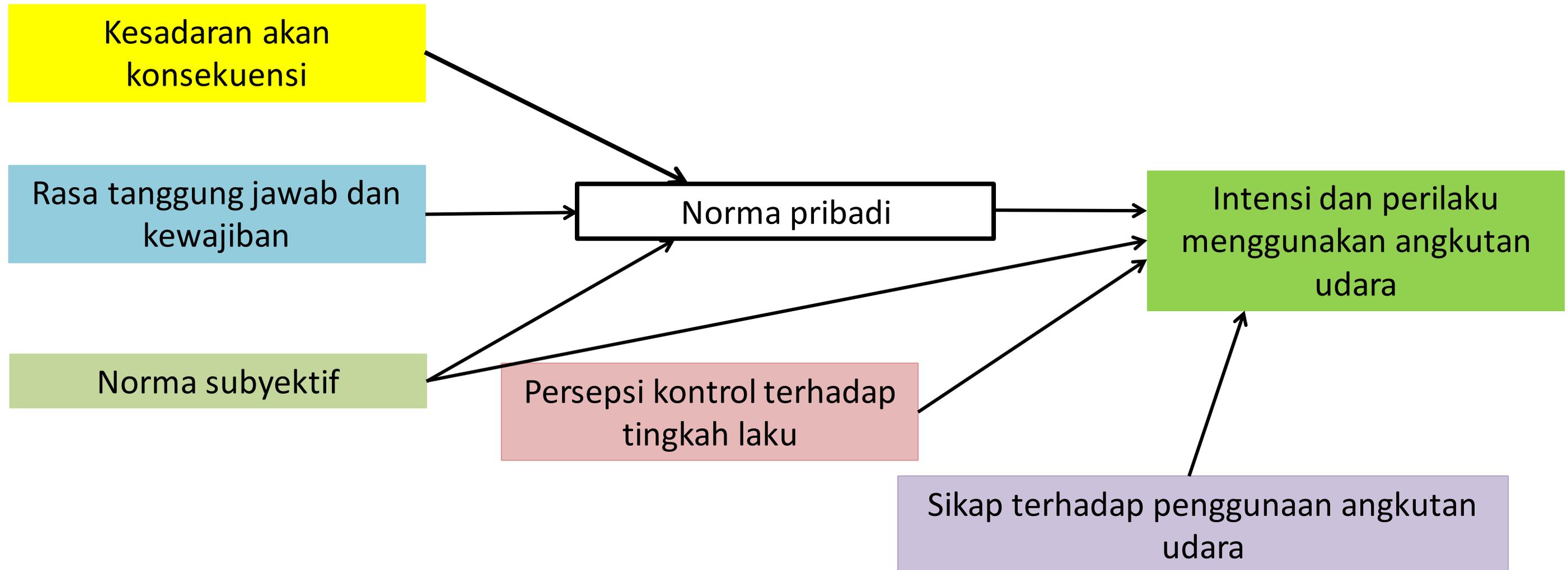
Kapan anda akan merasa nyaman melakukan perjalanan udara untuk keperluan bisnis?



Kapan anda akan merasa nyaman melakukan perjalanan udara untuk keperluan wisata?



Model Perubahan Perilaku



Hasil 3

Dinamika perubahan perilaku

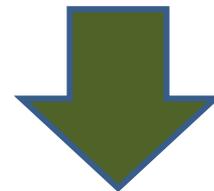
Intervensi bertahap untuk mengubah perilaku pengguna pesawat udara: di level personal, sosial, dan struktural.



Pengukuran untuk pemantauan dan evaluasi perubahan perilaku pengguna pesawat udara: jangka pendek, menengah dan panjang

Langkah-langkah

Tujuan	Pemantauan dan prediksi	Mengubah persepsi publik secara umum mengenai jasa angkutan udara	Mendorong persepsi dan sikap positif terhadap angkutan udara, mengurangi rasa bersalah dan fokus pada konsekuensi negatif	Membentuk dan mempertahankan kepercayaan terhadap pelayanan yang baik, aman dan sehat
Tindakan yang perlu segera diambil	Diperlukan untuk mengatasi situasi krisis dan			
Tindakan prioritas untuk respon lebih lanjut dan pemulihan	Diperlukan untuk memulihkan dan menghasilkan peningkatan bisnis			
Antisipasi lebih lanjut	Diperlukan untuk menghasilkan pertumbuhan berkelanjutan			



Tumbuhnya kembali kebutuhan terhadap angkutan udara

Rekomendasi

Tujuan	Pemantauan dan prediksi	Mempengaruhi opini dan kepercayaan publik secara umum	Mempengaruhi perilaku, pikiran dan perasaan pelanggan	Membentuk kepercayaan akan pelayanan yang baik, aman dan sehat
Tindakan yang perlu segera diambil	Memanfaatkan data yang ada untuk membantu memahami perilaku pengguna jasa angkutan udara secara lebih rinci.	<p>Pemerintah membuat pernyataan publik: perjalanan udara lebih aman.</p> <p>Buat iklan layanan masyarakat tentang tahap-tahap bepergian dengan pesawat udara yang aman dan sehat.</p> <p>Meningkatkan bukti sosial yang disebarluaskan melalui kampanye di berbagai media.</p> <p>Jaga komunikasi publik.</p>	<p>Informasikan teknologi HEPA filter.</p> <p>Anjurkan perjalanan dinas bagi ASN/TNI/ Polri menggunakan pesawat udara;</p> <p>Manfaatkan teknologi di bandara untuk mengurangi penumpukan orang di satu titik.</p> <p>Wajibkan masker.</p> <p>Avsec bandara dibantu petugas TNI mengawasi penggunaan masker dan mencegah kerumunan.</p>	<p>Pemasangan <i>booth</i> cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> yang cukup banyak di berbagai tempat di bandara untuk menghindari antrian.</p> <p>Penyediaan <i>booth</i> penjualan masker (dan <i>faceshield</i>)</p> <p>Memastikan berlangsungnya <i>physical distancing</i></p> <p>Petugas di semua layanan selalu siap sedia.</p>

Rekomendasi

Tujuan	Pemantauan dan prediksi	Mempengaruhi opini dan kepercayaan publik secara umum	Mempengaruhi perilaku, pikiran dan perasaan pelanggan	Menjaga pelayanan yang baik, aman dan sehat
Tindakan prioritas untuk respon dan pemulihan	<p>Survei rutin dan berkelanjutan tentang perilaku pengguna jasa angkutan udara.</p> <p>Manajemen data.</p> <p>Bangun sistem monev yang dapat memitigasi dampak krisis dan bencana.</p>	<p>Bantuan dana bagi provinsi atau kota besar yang sering menjadi tujuan wisata untuk memberlakukan protokol kesehatan.</p> <p>Promosi penggunaan moda pesawat terbang yang bersifat lintas-sektor dan lintas-lembaga (pemerintah dan swasta).</p> <p>Penghargaan, “sertifikasi” atau penilaian positif pemerintah terhadap maskapai penerbangan yang memenuhi standard.</p>	<p>Fasilitas teknologi <i>self service</i> seperti <i>mobile/home printed boarding passes, electronic/home printed bag tags, personal data capture online</i>, dan <i>self-bag drop</i> dilengkapi di semua bandara di Indonesia.</p> <p>Promosi dan pemberian informasi kepada pelanggan secara rutin menggunakan berbagai media.</p>	<p>Keseragaman dan kejelasan pemberlakuan regulasi protokol kesehatan di semua bandara.</p> <p>Pastikan akses ke layanan dan kualitas layanan selalu memadai.</p> <p>Petugas di semua layanan selalu siap sedia.</p>

Rekomendasi

Tujuan	Pemantauan dan prediksi	Mempengaruhi opini dan kepercayaan publik secara umum	Mempengaruhi perilaku, pikiran dan perasaan pelanggan	Mempertahankan kepercayaan akan pelayanan yang baik, aman dan sehat
Antisipasi lebih lanjut	<p>Memprediksi hal-hal terkait pola perilaku penggunaan angkutan udara pada 1-2 tahun ke depan.</p> <p>Siapkan tindakan antisipatif untuk mencegah kemungkinan buruk di masa depan berdasarkan hasil prediksi.</p>	<p>Menjaga persepsi dan sikap publik tetap positif terhadap penggunaan angkutan udara; manfaatkan cerita-cerita baik.</p> <p>Jaga komunikasi publik.</p>	<p>Mengembangkan model peningkatan perilaku menggunakan pesawat udara beserta panduan dan manualnya untuk menjaga intensi dan perilaku pelanggan.</p>	<p>Menjaga agar semua fasilitas, sarana dan prasarana serta publikasi dan promosi yang diperlukan bisnis angkutan udara selalu tersedia.</p> <p>Petugas di semua layanan selalu siap sedia.</p>

Terima kasih