



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

BAN-PT NO. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda
di PT. Garuda Indonesia

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Publik

Oleh

Wanda Awandirika

6072001068

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

BAN-PT NO. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda
di PT. Garuda Indonesia**

Skripsi

Oleh

Wanda Awandirika

6072001068

Pembimbing

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

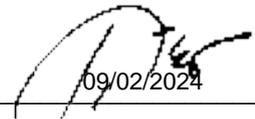
Nama : Wanda Awandirika
Nomor Pokok : 6072001068
Judul : Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 16 Januari 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

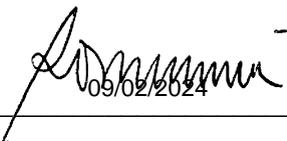
Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

: 
09/02/2024

Sekretaris

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

: 
09/02/2024

Anggota

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P.

: 
09/02/2024

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Wanda Awandirika
Nomor Pokok : 6072001068
Judul : Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia

Menyetujui untuk diajukan pada
Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Bandung, 3 Januari 2024

Pembimbing,

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wanda Awandirika
NPM : 6072001068
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda di
PT. Garuda Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip dan ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 3 Januari 2024



Wanda Awandirika

Abstrak

Nama : Wanda Awandirika

NPM : 6072001068

Judul : Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui sukses atau tidaknya implementasi sistem informasi aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia. Landasan teori yang akan digunakan untuk menjawab penelitian ini yakni Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh McLean dan DeLone (D&M IS Success) (2003). Penelitian ini menggunakan 6 indikator yang terdiri dari Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat - manfaat Bersih.

Metode yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan antara lain: (1) Wawancara mendalam yang dilakukan dengan penyedia aplikasi Fly Garuda, yakni PT. Garuda Indonesia, dan pengguna aplikasi Fly Garuda, (2) observasi yang dilakukan di Kantor Pusat PT. Garuda Indonesia yang terletak di Tangerang, dan (3) Studi dokumentasi terhadap dokumen - dokumen resmi dari PT. Garuda Indonesia, serta dari aplikasi Fly Garuda

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi yang ada pada aplikasi Fly Garuda telah berjalan secara sukses, sehingga menjadi suatu faktor pendorong bahwa terdapat kesuksesan sistem informasi aplikasi Fly Garuda. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna aplikasi yang merasakan adanya manfaat dan nilai yang diperoleh dalam menggunakan aplikasi Fly Garuda seperti adanya kualitas sistem aplikasi yang berjalan baik, kualitas informasi yang diterima relevan, kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, penggunaan yang mudah dimengerti, adanya kepuasan pengguna yang dirasakan, serta manfaat - manfaat bersih yang diterima oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi Fly Garuda. Oleh karena itu, adanya kesuksesan sistem informasi aplikasi Fly Garuda menciptakan adanya keberhasilan implementasi aplikasi Fly Garuda. Walaupun begitu, masih perlu untuk dilakukan berbagai upaya agar implementasi aplikasi dapat dijalankan dengan lebih optimal seperti dengan cara terus meningkatkan performa aplikasi Fly Garuda, serta lebih meningkatkan keterbukaan informasi dan komunikasi yang jelas untuk pengguna dalam aplikasi Fly Garuda. Dengan demikian, aplikasi yang sistem informasinya berfungsi dengan baik, dapat mendorong adanya keberhasilan implementasi Fly Garuda, yang kemudian dapat memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik di sektor penerbangan PT. Garuda Indonesia.

Kata Kunci : Implementasi Sistem Informasi, Aplikasi Fly Garuda, Pelayanan Publik

Abstract

Name : Wanda Awandirika

NPM : 6072001068

Title : Implementation of Fly Garuda Application Information System at PT. Garuda Indonesia

The purpose of this study is to determine the success or failure of the implementation of the Fly Garuda application information system at PT Garuda Indonesia. The theoretical basis that will be used to answer this research is Information System Success proposed by McLean and DeLone (D&M IS Success) (2003). This study uses 6 indicators consisting of System Quality, Information Quality, Service Quality, Usage, User Satisfaction, and Net Benefits.

The method used by the author is descriptive qualitative with qualitative data analysis techniques. Data collection that was carried out included: (1) In-depth interviews conducted with Fly Garuda application providers, namely PT Garuda Indonesia, and Fly Garuda application users, (2) observations conducted at the Head Office of PT Garuda Indonesia located in Tangerang, and (3) Documentation studies of official documents from PT Garuda Indonesia, as well as from the Fly Garuda application.

The findings in this study indicate that the implementation of the information system in the Fly Garuda application has been running successfully, thus becoming a driving factor that there is a successful Fly Garuda application information system. This is indicated by the number of application users who feel the benefits and value obtained in using the Fly Garuda application such as the quality of the application system that runs well, the quality of the information received is relevant, the quality of services that can meet user needs, easy to understand usage, perceived user satisfaction, and net benefits received by users in using the Fly Garuda application. Therefore, the successful implementation of the Fly Garuda application information system creates a successful implementation of the Fly Garuda application. Even so, it is still necessary to make various efforts so that the implementation of the application can be carried out more optimally, such as by continuing to improve the performance of the Fly Garuda application, as well as further improving information disclosure and clear communication for users in the Fly Garuda application. Thus, an application with a well-functioning information system can encourage the successful implementation of Fly Garuda, which can then make a positive contribution to public services in the aviation sector of PT Garuda Indonesia.

Keywords: Implementation System Information, Fly Garuda Application, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT. karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya telah melimpahkan Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Rancangan Penelitian ini dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia”

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan. Walau begitu, penulis menyadari bahawa dalam pengerjaan Rancangan Penelitian yang telah dilakukan masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis berharap terdapat kritik dan saran yang dapat membangun agar Rancangan Penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Iswandhy Syaruly (alm. Ayah), Rika Syanti (Ibu), kayak - kakak saya Ikra Loveni dan Aidila Fitria, serta Kasyful Adi (kakak ipar) yang dengan senantiasa selalu ada, membantu, mendukung baik secara moral maupun spiritual kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan hampir seluruh rangkaian program pendidikan yang ada di Universitas Katolik Parahyangan. Adapun dalam pengerjaan skripsi ini, penulis juga telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih sedalam - dalamnya kepada :

1. Ibu Maria Rosarie Harni Triastuti. S.IP., M. Si. Selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan dan masukan kepada Penulis

dalam penulisan skripsi ini serta senantiasa meluangkan waktu dalam membantu penulis menyusun skripsi ini.

2. Ibu Indraswari, Ph.D. selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Seluruh Dosen, staff, karyawan administrasi, dan pekarya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah banyak membantu Penulis dalam menunjang kegiatan perkuliahan selama ini.
5. Kepada teman - teman rancangan penelitian yang juga ikut berjuang bersama Muthia, Ardiaz, Mila, Marsya, dan Kemal
6. Kepada teman kelompok MBKM KKN Anti Korupsi yakni Agnes dan Jacob yang senantiasa memberikan dukungan kepada saya
7. Kepada sahabat - sahabat terbaik saya semasa kuliah yakni Agnes, Kristin, Christo, Pau dan Dewa yang bersedia untuk menemani, membantu, serta membuat saya tertawa di masa perkuliahan
8. Kepada sahabat istimewa saya yang tidak pernah lelah menemani saya dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada saya sehingga saya tidak menyerah dalam menghadapi rintangan dan hambatan pada proses pengerjaan rancangan penelitian ini, menjadi seseorang yang turut mengetahui suka dan duka saya baik di perkuliahan, maupun di luar perkuliahan yaitu Jason Harun Siregar

9. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan rancangan penelitian ini

Bandung, 3 Januari 2024

Wanda Awandirika

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 12 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 18 |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian | 19 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 19 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 19 |
| BAB II KERANGKA TEORI..... | 20 |
| 2.1 Pelayanan Publik | 20 |
| 2.2 UU ITE | 22 |
| 2.3 Implementasi | 24 |
| 2.4 Implementasi Program | 25 |
| 2.5 Kesuksesan Sistem Informasi..... | 26 |
| 2.6 Model Kerangka Berpikir..... | 36 |
| 2.7 Model Penelitian..... | 36 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu..... | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 46 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.1 | Metode dan Tipe Penelitian..... | 46 |
| 3.2 | Peran Peneliti..... | 49 |
| 3.3 | Lokasi Penelitian | 51 |
| 3.4 | Prosedur Pengumpulan Data | 51 |
| | 3.4.1 Observasi..... | 51 |
| | 3.4.2 Wawancara..... | 53 |
| | 3.4.3 Studi Dokumen | 55 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 56 |
| | 3.5.1 Reduksi Data | 57 |
| | 3.5.2 Penyajian Data | 58 |
| | 3.5.3 Penarikan kesimpulan dan Verifikasi..... | 59 |
| 3.6 | Uji Keabsahan Data..... | 59 |
| 3.7 | Definisi Teoritis dan Operasional..... | 62 |
| BAB IV PROFIL PENELITIAN | | 71 |
| 4.1 | PT. Garuda Indonesia | 71 |
| 4.2 | Visi dan Misi PT. Garuda Indonesia | 72 |
| 4.3 | Aplikasi Fly Garuda | 72 |
| BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | | 77 |
| 5.1 | Profil Informan | 78 |
| | 5.1.1 Usia | 78 |
| | 5.1.2 Tingkat Pendidikan | 78 |
| | 5.1.3 Jabatan..... | 78 |
| 5.2 | Sisi Penyedia Layanan..... | 79 |
| | 5.2.1 Kualitas Sistem | 79 |
| | 5.2.2 Kualitas Informasi | 92 |
| | 5.2.3 Kualitas Layanan..... | 104 |
| | 5.2.4 Manfaat - Manfaat Bersih | 109 |
| 5.3 | Sisi Pengguna Aplikasi..... | 119 |
| | 5.3.1 Penggunaan | 120 |
| | 5.3.2 Kepuasan Pengguna | 136 |

| | | |
|---|-----------------------------|------------|
| 5.3.3 | Manfaat-manfaat Bersih..... | 151 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 175 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 175 |
| 6.2 | Saran..... | 178 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 180 |
| LAMPIRAN..... | | 183 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 5.1 Jenis Kartu Kredit dengan Potongan Harga yang disediakan di aplikasi Fly Garuda..... | 111 |
| Tabel 5.2 Fitur yang paling dianggap bermanfaat dan diakses bagi pengguna aplikasi Fly Garuda..... | 121 |
| Tabel 5.3 Jumlah Kunjungan di Aplikasi Fly Garuda..... | 132 |
| Tabel 5.4 Jumlah Transaksi yang dieksekusi oleh pengguna aplikasi Fly Garuda selama 3 bulan terakhir | 135 |
| Tabel 5.5 Fitur yang membuat pengguna aplikasi Fly Garuda kembali melakukan pembelian berulang di aplikasi Fly Garuda | 138 |
| Tabel 5.6 Fitur atau layanan dalam aplikasi Fly Garuda yang membuat pengguna aplikasi Fly Garuda melakukan kunjungan berulang dalam aplikasi | 142 |
| Tabel 5.7 Permasalahan yang pernah dialami oleh pengguna aplikasi Fly Garuda ketika menggunakan aplikasi Fly Garuda..... | 147 |
| Tabel 5.8 Penghematan biaya yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Fly Garuda | 153 |
| Tabel 5.9 Destinasi menarik yang ditemukan oleh pengguna aplikasi Fly Garuda | 157 |
| Tabel 5.10 Penawaran atau layanan yang pernah dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi Fly Garuda setelah melakukan transaksi di aplikasi Fly Garuda | 163 |
| Tabel 5.11 Penghematan waktu yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Fly Garuda ketika menggunakan aplikasi Fly Garuda..... | 171 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir | 36 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Informasi Teknologi PT. Garuda Indonesia. | 74 |
| Gambar 5.1 Aplikasi Fly Garuda pada Platform iOS dan Android | 83 |
| Gambar 5.2 Fitur Status Penerbangan..... | 87 |
| Gambar 5.3 Tim Khusus penanganan pengaduan, keluhan, dan permintaan pengguna aplikasi Fly Garuda | 89 |
| Gambar 5.4 Fitur Tarif Kelebihan Bagasi..... | 93 |
| Gambar 5.5 Tampilan Aplikasi Fly Garuda..... | 96 |
| Gambar 5.6 Fitur Informasi Preferensi Hobi | 100 |
| Gambar 5.7 Dasar Hukum General Data Protection Regulation (GDPR) European Union..... | 103 |
| Gambar 5.8 Fitur Destinasi Favorit..... | 114 |
| Gambar 5.9 Jumlah Kunjungan Situs Fly Garuda | 131 |
| Gambar 5.10 Index Volume Transaksi Harian Aplikasi Fly Garuda..... | 133 |
| Gambar 5.11 Platform Pengaduan Keluhan Aplikasi Fly Garuda | 149 |
| Gambar 5.12 Fitur Rekomendasi Destinasi Menarik..... | 160 |
| Gambar 5.13 E-Magazine Aplikasi Fly Garuda..... | 167 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran I Dokumentasi Lapangan..... | 183 |
| Lampiran II Surat Izin Penelitian..... | 184 |
| Lampiran III Wawancara dengan Pengguna Aplikasi Fly Garuda | 185 |
| Lampiran IV Panduan Wawancara | 186 |
| Lampiran V Uji Turnitin | 193 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi suatu ukuran kinerja yang dihasilkan dari Pemerintah dan dapat dirasakan oleh masyarakat publik. Hal ini dikarenakan Pemerintah menjadi tokoh penting sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Adapun dalam menilai pelayanan publik yang dijalankan, masyarakat memiliki peran penting untuk mengkritisi pelayanan publik yang diberikan Pemerintah agar dapat melihat apakah suatu kualitas kinerja yang dihasilkan dari pelayanan publik itu sendiri telah berjalan secara optimal, atau belum optimal.

Mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, disebutkan bahwa standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, dan Transparansi². Adanya pemenuhan terhadap prinsip - prinsip tersebut, Pemerintah dapat menciptakan pelayanan publik

¹ Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

² PermenPANRB No. 15 Tahun 2014

yang profesional, efektif, efisien, dan dapat mengangkat reputasi, serta kepercayaan yang baik kepada masyarakat publik. Walaupun telah terdapat prinsip yang harus dipenuhi Pemerintah agar dapat menciptakan layanan publik yang baik, tidak dapat dipungkiri pula bahwa Pemerintah juga perlu untuk menciptakan suatu inovasi atau pembaruan guna meningkatkan dan mengembangkan sistem pelayanan publik di Indonesia.

Dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik, perlu untuk melibatkan peran manajemen di bidang pelayanan publik. Adanya manajemen atau pengelolaan yang baik dalam sistem pelayanan publik dapat menjadi suatu perwujudan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, serta menjalankan kewajiban pemerintah yang mengabdikan kepada masyarakat, atau pelaksana pelayanan publik. Adapun salah satu dari pelaksana pelayanan publik yakni Badan Usaha Milik Negara atau BUMN. Hal ini tercantum pada UU No. 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara yang berisikan bahwa BUMN memiliki peran strategis sebagai pelaksana pelayanan publik, penyeimbang kekuatan - kekuatan swasta besar, dan turut membantu pengembangan usaha kecil/koperasi. Terbentuknya BUMN diharapkan dapat meningkatkan atau mengembangkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik untuk masyarakat, BUMN perlu untuk memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun standar pelayanan digunakan sebagai tolak ukur yang mana menilai kualitas pelayanan. Standar ini bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang

cepat, mudah, terjangkau, teratur, sehingga menghasilkan adanya pelayanan publik yang berkualitas. Adapun dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi suatu arahan atau landasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik, termasuk BUMN dalam menyediakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan yang telah ditentukan. Menurut Pasal 21 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terdapat 14 komponen standar pelayanan yang diwajibkan untuk dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk BUMN yaitu :

1. Dasar Hukum.
2. Persyaratan.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
4. Jangka waktu penyelesaian.
5. Biaya/tarif.
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
8. Kompetensi pelaksana.
9. Pengawasan internal.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
11. Jumlah pelaksana.
12. Jaminan pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Adanya elemen - elemen pelayanan publik tersebut telah dibuat atau dirancang untuk dapat memberikan akses informasi seluas - luasnya kepada masyarakat publik. Dengan adanya elemen tersebut, penyelenggara pelayanan publik dapat lebih mudah untuk mencapai pelayanan dasar yang memprioritaskan pada kesejahteraan masyarakat.

Tidak hanya itu, dengan memenuhi standar - standar pelayanan yang telah ada, dapat mengurangi atau meminimalisir terjadinya tindakan - tindakan maladministrasi seperti penyuapan, pungutan liar, prosedur yang berbelit - belit, penundaan yang terjadi secara terus - menerus, dan sebagainya yang mana justru mengarah pada tindakan korupsi. Oleh karena itu, adanya standar pelayanan publik diharapkan dapat memberi keterbukaan akses informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa adanya kebingungan.

Dengan adanya pemenuhan terhadap 14 komponen tersebut, pemerintah termasuk BUMN dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang kemudian berujung terwujudnya *good governance*. Pemerintahan yang baik atau *good governance* dapat menjadi upaya bagi Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik atau birokrasi pemerintahan yang lebih baik dan tidak berbelit - belit untuk masyarakat. Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkonsep pada *good governance*, maka Pemerintah perlu untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman yang ada, salah satunya beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Pemerintahan yang baik dapat ditandai dengan adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik atau birokrasi

pemerintahan yang lebih baik dan tidak berbelit - belit untuk masyarakat. Untuk mencapai hal ini, pemerintah harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan zaman, salah satunya adalah beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

Kemajuan teknologi yang terjadi memunculkan terciptanya teknologi baru yang yang biasa disebut *International Network* (internet) sebagai hasil dari kemajuan teknologi. Terjadinya perkembangan teknologi tentunya membuat pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan penggunaan internet yang mana menjadi sekumpulan teknologi informasi dalam memberikan layanan publik yang akurat dan terpadu kepada masyarakat dan pemerintah itu sendiri. Kemunculan e-government dimulai dengan konsep *Electronic Service Delivery* (ESD), yang berasal dari hubungan antara pemerintah dan teknologi informasi yang ada. ESD memungkinkan pemerintah untuk menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat melalui media elektronik dan digital. Adanya ESD ini kemudian berevolusi menjadi awal dari kemunculan *e-government*.

Electronic government, atau *e-government* adalah salah satu bentuk dari evolusi atau perkembangan teknologi dimana terdapat pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan publik secara mudah, serta tidak berbelit - belit. *E-government* juga menjadi suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak - pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan TIK dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik³. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3

³ Richardus Eko Indrajit. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan*

Tahun 2003, disebutkan bahwa badan pemerintah, baik pusat maupun daerah memiliki tanggung jawab untuk menitikberatkan kepentingan layanan pemerintah di Indonesia yang bersifat *online*⁴.

Mengacu pada Inpres tersebut, organisasi publik mulai menerapkan pemakaian teknologi digital dalam sistem pelayanannya. Adanya penerapan *e-government* di bidang pelayanan publik membuat masyarakat memperoleh lebih banyak manfaat daripada sebelumnya. Hal ini dikarenakan sebelum terdapat *e-government*, masyarakat harus langsung pergi ke tempat atau tatap muka dengan penyelenggara pelayanan publik dalam menerima pelayanan atau informasi. Namun, pelayanan dengan cara tersebut dianggap tidak begitu efektif dan efisien untuk masyarakat dikarenakan terlalu membuang waktu dan biaya seperti adanya antrian yang panjang, juga biaya yang dikeluarkan untuk transportasi ke tempat penyelenggara pelayanan publik tidaklah murah. Tidak hanya itu, seringkali pelayanan yang berjalan secara tatap muka menimbulkan terjadinya penyimpangan atau pelanggaran yang berujung pada praktik KKN.

Melihat adanya manfaat dalam penerapan *e-government*, Pemerintah memutuskan bahwa penerapan *e-government* dapat menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat dalam menyediakan kebutuhan publik berupa pelayanan informasi dan data yang tepat, serta akurat. Penerapan *e-government* telah dilakukan pada pelayanan publik di berbagai bidang seperti bidang pendidikan, bidang ekonomi, bidang kesehatan, serta bidang transportasi. Pada bidang transportasi, pelayanan

⁴ Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

publik diberikan guna masyarakat dapat bepergian ke tempat atau tujuan tertentu dengan cepat. Salah satu pelayanan yang diberikan di bidang transportasi yakni pelayanan jasa penerbangan dengan transportasi udara.

Transportasi udara merupakan transportasi yang lebih mudah untuk dimanfaatkan, dan lebih cepat dibandingkan dengan transportasi darat dan laut. Di Indonesia, transportasi udara setiap tahun mengalami peningkatan yang sangat pesat dan berpengaruh terhadap sektor lain di luar sektor transportasi seperti sektor pertanian, perdagangan, kesehatan, kepariwisataan, transmigrasi, dan lainnya. Hal ini dikarenakan jasa penerbangan dinilai sangat penting untuk mengangkut penumpang, serta barang dari bandar udara satu, dengan bandar udara lainnya. Adanya kondisi geografis Indonesia yang menjadi negara dengan banyak pulau - pulau juga mengakibatkan terdapat mobilitas penduduk yang tinggi, dan kemudian memunculkan pentingnya kebutuhan akan pelayanan jasa penerbangan yang efektif dan efisien.

Adapun salah satu dari maskapai penerbangan milik pemerintah atau BUMN yang memberikan pelayanan publik di bidang transportasi udara yakni PT. Garuda Indonesia. PT. Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan kelas tinggi dengan bintang lima yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan penumpang baik dari segi fasilitas, dan pelayanan yang diberikan. Tidak hanya itu, PT. Garuda Indonesia telah menjadi pelopor maskapai nasional yang berdiri sejak tahun 1949 dan memiliki kredibilitas yang baik di mata masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya pencapaian dan penghargaan yang diperoleh oleh PT. Garuda Indonesia, salah satunya yakni pada tahun 2008, maskapai PT. Garuda

Indonesia menerima sertifikasi Operational Safety Audit (IOSA) dari IATA, yang menjadi bukti bahwa Garuda telah memenuhi standar keselamatan penerbangan internasional. Pada tahun 2010, Garuda Indonesia mendapat penghargaan dari SkyTrax sebagai “*The World’s Most Improves Airlines*”, tahun 2014 Garuda Indonesia juga berhasil memperoleh penghargaan dengan nama “Maskapai Bintang 5”, kemudian pada tahun 2019 Garuda Indonesia menjadi “*The Best on Time Performance*”.

Banyaknya deretan penghargaan dan pencapaian yang telah diperoleh oleh Garuda Indonesia tentunya tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. PT. Garuda Indonesia terus melakukan pengembangan atau peningkatan terhadap sistem pelayanannya sehingga dapat meraih penghargaan dan pencapaian sampai saat ini. Adanya peningkatan pada sistem pelayanan jasa penerbangan yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia menjadi wujud keinginan dari Garuda Indonesia untuk menyempurnakan sistem pelayanan yang lebih optimal. Salah satu cara Garuda Indonesia meningkatkan kualitas pelayanannya yakni dengan menerapkan *e-government*.

Penerapan *e-government* di PT. Garuda Indonesia tidak lain dipicu dengan banyaknya permasalahan - permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik yang dijalankan. Sebelum diterapkannya *e-government* pada sistem pelayanan Garuda Indonesia, Garuda Indonesia melakukan pelayanan dengan tatap muka atau kontak langsung dengan masyarakat yang membutuhkan layanan jasa penerbangan. Salah satunya seperti adanya masyarakat yang perlu melakukan antrian panjang untuk membeli tiket, dan melakukan *check in*. Tidak hanya itu, sebelum adanya *e-*

government, sistem informasi dalam Garuda Indonesia masih bersifat manual yang mana terdapat kemungkinan terjadi kesalahan informasi ketika memasukkan data. Hal ini dikarenakan petugas unit informasi harus terus melakukan pembaharuan pada informasi - informasi sesuai dengan informasi yang telah diperoleh dari berbagai pihak maskapai tanpa adanya penambahan, pengurangan, dan perubahan informasi yang telah diberikan kepada petugas unit informasi. Kurangnya kerjasama atau koordinasi antara perusahaan maskapai penerbangan dengan unit informasi jelas dapat menyebabkan adanya perbedaan informasi yang diterima baik oleh unit informasi, dan juga maskapai penerbangan.

Perbedaan informasi yang ditimbulkan dapat mengakibatkan banyaknya komplain dan ketidaknyamanan dari pengguna layanan jasa penerbangan. Salah satu kasus berkaitan dengan kesalahan informasi yang terjadi di PT. Garuda Indonesia yakni adanya pengguna informasi melihat informasi *check - in* yang masih dibuka dalam maskapai yang akan ditumpangi di layar monitor. Namun, ketika penumpang atau pengguna jasa penerbangan tersebut akan melakukan *check - in*, ternyata sistem *check - in* telah ditutup . Dengan melihat pada kasus tersebut, dapat dikatakan bahwa sistem informasi di PT. Garuda masih belum berjalan secara optimal. Adanya *e-government* membuat PT. Garuda Indonesia dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dimana mengubah sistem informasi yang sebelumnya dilakukan manual, kini dapat dilakukan dengan otomatis, dan lebih dapat dijangkau oleh masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan penerapan pada *e-government*, salah satu dari BUMN atau PT. Garuda Indonesia menjadikan Peraturan Presiden Nomor 95

Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai landasannya.

Dalam Peraturan Presiden tersebut, disebutkan bahwa seluruh instansi pemerintah, termasuk BUMN wajib menerapkan SPBE atau yang lebih dikenal dengan e-government.⁵ Dalam menerapkan e-government, terdapat standar pelayanan yang perlu dipenuhi untuk dapat mengoperasikan sistem informasi elektronik dalam pelayanan publik. Hal ini tercantum pada Pasal 4 Peraturan Pemerintahan Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang berisikan bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik dengan memenuhi standar minimum sebagai berikut :

- A. Dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan
- B. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut
- C. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut
- D. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut

⁵ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

E. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Adanya standar yang telah tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, maka seluruh instansi pemerintah, termasuk dengan BUMN dapat menerapkan e-government bilamana telah memenuhi standar - standar tersebut ke dalam sistem pelayanan publik yang diselenggarakan. Mengacu pada standar tersebut, PT. Garuda Indonesia berhasil menciptakan aplikasi *travel* dengan nama Fly Garuda

Aplikasi Fly Garuda diluncurkan pada tanggal 29 Januari 2015 dan diperbarui pada tanggal 24 Januari 2023. Aplikasi Fly Garuda ada untuk memberikan kenyamanan dan keuntungan pada pengguna layanan jasa penerbangan yang mana dilengkapi dengan berbagai kelebihan seperti memesan tiket sekali jalan dan pulang pergi hanya dalam beberapa ketukan, melakukan pemeriksaan pada status penerbangan dan jadwal untuk semua penerbangan di Garuda Indonesia, dan dapat membantu pengguna jasa menemukan tujuan perjalanan baru didukung dengan tarif terbaik, serta kelebihan - kelebihan lainnya. Tentunya, terdapat perbedaan pelayanan di PT. Garuda Indonesia sebelum ada aplikasi Fly Garuda, dan sesudah ada aplikasi. Sebelumnya, pelayanan yang dilakukan PT. Garuda Indonesia mengharuskan masyarakat atau pengguna jasa pergi langsung ke tempat. Kini, adanya aplikasi Fly Garuda memudahkan masyarakat untuk memesan tiket di manapun, dan kapan pun.

Berdasarkan pada latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan, adanya perkembangan zaman menuntut banyak organisasi pemerintah untuk menerapkan

e-government dalam sistem pelayanan publik dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dan mengurangi tuntutan maupun keluhan (permasalahan) dalam pengurusan pelayanan, termasuk di PT. Garuda Indonesia. Oleh karena itu, aplikasi Fly Garuda diciptakan sebagai bentuk adanya keinginan dari PT. Garuda Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Peneliti ingin melakukan penelitian terhadap aplikasi Fly Garuda untuk melihat sejauh mana implementasi sistem informasi aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia. Tidak hanya itu, dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan PT. Garuda Indonesia sebagai objek penelitian karena PT. Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan terbaik di Indonesia versi *TripAdvisor* yaitu situs perjalanan terbesar di dunia. Sehingga menarik untuk Peneliti dalam melakukan penelitian terhadap aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa PT. Garuda Indonesia menerapkan *e-government* sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Dalam penerapan *e-government* tersebut, terdapat beberapa point yang mencakup masalah positif, dan negatif yang perlu untuk dijadikan sebagai perhatian khusus yang tercermin sebagai berikut :

1. Adanya fitur - fitur pada aplikasi Fly Garuda yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik secara *online*

Pada identifikasi masalah ini, terdapat persoalan dari sisi penyedia layanan, dalam hal ini PT. Garuda Indonesia yang menerapkan e-government sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Adanya aplikasi Fly Garuda tentunya menjadi suatu perwujudan dari PT. Garuda Indonesia untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam menerima layanan jasa penerbangan secara *online*. Kemudahan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia melalui aplikasi ini yakni dengan memberikan berbagai fitur – fitur yang dapat dimanfaatkan agar pengguna dapat memenuhi kebutuhannya.

Adapun Aplikasi Fly Garuda dinilai sebagai aplikasi yang *user friendly* atau mudah untuk digunakan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang dibutuhkan di jasa penerbangan. Untuk memberikan kemudahan tersebut kepada masyarakat, maka aplikasi Fly Garuda menyediakan beberapa fitur yang diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat dengan tidak berbelit - belit, yakni :

- **Booking dan Check - in**

Fitur ini tersedia dalam aplikasi Fly Garuda guna melayani proses pemesanan tiket pesawat dengan rute dan tanggal yang sudah ditentukan oleh calon penumpang

- **MyTrip**

Fitur MyTrip menyediakan status penerbangan yang akan datang baik di masa lalu, maupun yang telah di reservasi atau di booking.

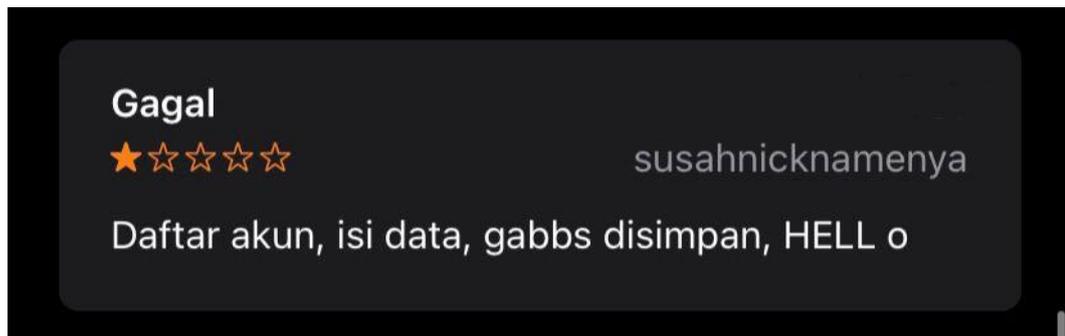
- **Promo dan Metode Pembayaran yang mudah**

Dalam aplikasi Fly Garuda, terdapat fitur promo yang digunakan untuk memperoleh harga yang lebih murah dalam memesan tiket, serta terdapat pula kemudahan dalam melakukan pembayaran karena dapat dilakukan melalui *Internet Banking*, Kartu Kredit, atau ATM.

2. Dalam pelaksanaannya, fitur - fitur yang disediakan dalam aplikasi Fly Garuda masih belum berjalan secara optimal.

Adapun dalam identifikasi masalah ini, terdapat perbedaan yang dirasakan oleh sisi pengguna layanan, dalam hal ini pengguna aplikasi Fly Garuda. Walaupun PT. Garuda Indonesia menyediakan aplikasi Fly Garuda dengan tujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat, pada kenyataannya masyarakat atau pengguna aplikasi masih belum merasakan adanya kemudahan yang diperoleh dalam aplikasi Fly Garuda. Hal ini dikarenakan fitur - fitur yang disediakan dalam aplikasi Fly Garuda seperti fitur Booking, Check - in, MyTrip, serta fitur promo dan fitur pembayaran memiliki berbagai permasalahan pada pelaksanaannya.

Adapun peneliti melakukan pengamatan atau observasi terhadap komentar atau ulasan pengguna aplikasi Fly Garuda melalui Google PlayStore. Google PlayStore merupakan suatu platform yang mana dapat mengunduh berbagai aplikasi, salah satunya aplikasi Fly Garuda. Bilamana melakukan pencarian aplikasi Fly Garuda di Google PlayStore, maka nantinya akan muncul berbagai ulasan atau komentar pengguna mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi ini. Dengan dilakukannya pengamatan pada Google PlayStore mengenai aplikasi Fly Garuda, peneliti menemukan banyak sekali ulasan buruk yang diberikan pada aplikasi ini berupa :



My trip hilang

★☆☆☆☆

Rhesa123

Di halaman my trip setiap kali close app or click refresh my trip hilang harus masukan lagi kode booking dan last name lagi.
Mohon diperbaiki.

Nothing new, still horrible

★☆☆☆☆

kristienus

After update to the latest version, guess what?
It's still force close when I try to book a flight

Force close

★☆☆☆☆

tegar19

Selalu force close, udh coba delete aplikasi trus download lg tapi tetep aja

Crash

★☆☆☆☆

melpaws

Tidak bisa memasukkan kode booking di iphone 8. Selalu crash.

Crash

★☆☆☆☆

GentaAgung

Crash on iPhone 6, pls fix

Gambar 1.1. Ulasan mengenai aplikasi Fly Garuda di Google PlayStore

Berdasarkan pada Google PlayStore atau gambar yang sebagaimana telah dilampirkan, bahwa dapat diketahui terdapat banyak permasalahan yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi Fly Garuda. Oleh karena itu, untuk semakin memvalidasi hal ini, maka peneliti juga melakukan wawancara singkat bersama pengguna aplikasi Fly Garuda yang berasal dari Jakarta Timur, ia menyatakan bahwa :

*”Aplikasinya terkadang nge-lag, tidak bisa jalan, loading suka lama, entah dari jaringan kita atau dari aplikasinya sendiri. Terus kalo mau pesen tiket kan harus isi form pendaftarannya, kadang ga bisa diisi. Harus di restart dulu aplikasinya. Diajuin keluhan ke customer service kadang juga lama banget di respon, keburu kita nya mesen di maskapai atau website alternatif lain.”*⁶

Dengan melihat pada pernyataan yang dikemukakan oleh narasumber B tersebut, bahwa dapat diketahui bahwa memang terdapat permasalahan dalam aplikasi Fly Garuda. Oleh karena itu, maka Peneliti menyimpulkan terdapat permasalahan pada pelaksanaan aplikasi Fly Garuda yang mencakup :

- Permasalahan Teknis. Adanya permasalahan teknis yang terjadi pada fitur - fitur yang ada dalam aplikasi Fly Garuda seperti banyaknya error dan bug berupa form pendaftaran yang tidak dapat diisi, dan aplikasi yang *force close* yang menandakan bahwa terdapat gangguan pada kualitas sistem aplikasi Fly Garuda yang memicu tidak puas nya pengguna dalam memakai aplikasi.

⁶ Wawancara dengan “B”, pengguna aplikasi Fly Garuda pada hari Sabtu tanggal 18 Maret 2023.

- Permasalahan Sumber Daya. Adanya permasalahan di bagian sumber daya seperti *customer service* yang lamban merespon dalam menanggapi keluhan pengguna. Hal ini tentunya memicu adanya penyebaran informasi dari *customer service* ke pengguna aplikasi menjadi terhambat. Melihat pada uraian tersebut, maka terdapat permasalahan sumber daya yang menyebabkan gangguan pada kualitas informasi, kualitas layanan, serta kualitas kinerja organisasi.
- Kedua permasalahan tersebut dapat berpengaruh terhadap kurangnya manfaat yang diberikan PT. Garuda Indonesia kepada ketidakpuasan pengguna aplikasi dalam menerapkan aplikasi Fly Garuda

Kedua indikasi permasalahan tersebut, nantinya akan dianalisis menggunakan teori McLean dan DeLone (2003) yang mana menjelaskan kesuksesan sistem informasi dengan melihat dari dua sisi yakni sisi penyedia layanan, yaitu PT. Garuda Indonesia, dan sisi pengguna layanan, yaitu pengguna aplikasi Fly Garuda

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dijabarkan sebelumnya, fitur - fitur yang disediakan pada aplikasi Fly Garuda dengan tujuan untuk memberi masyarakat kemudahan dalam menerima pelayanan justru menghasilkan pelaksanaan yang belum optimal dalam penggunaan aplikasi Fly Garuda yang kemudian memunculkan adanya penelitian lebih lanjut yang akan dilakukan oleh Peneliti untuk mengetahui **sejauh mana implementasi sistem informasi aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia.**

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana implementasi sistem informasi aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia pada sisi penyedia layanan?
2. Bagaimana implementasi sistem informasi aplikasi Fly Garuda pada sisi pengguna layanan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui sejauh mana implementasi sistem informasi aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia
2. Mengetahui sejauh mana implementasi sistem informasi aplikasi Fly Garuda dapat membantu kebutuhan pengguna aplikasi dalam menerima layanan jasa penerbangan

1.6 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk analisis penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang, khususnya pada kajian mata kuliah Governansi Digital dan Monitoring dan Implementasi Kebijakan Publik.

B. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi PT. Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*. Masukan ini berupa hasil penelitian dan rekomendasi Peneliti.