

# FAKTOR FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI MASYARAKAT DALAM MEMILIH JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA

Jeanie Putrima<sup>1</sup>, Surya Dharma<sup>2</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: <sup>1</sup>[Jeanieputrimaa@gmail.com](mailto:Jeanieputrimaa@gmail.com), <sup>2</sup>[Sdharma3005@gmail.com](mailto:Sdharma3005@gmail.com)

## A. PENDAHULUAN

Garuda Airlines menjadi salah satu pilar unggulan jasa penerbangan di Indonesia. Keunggulan jasa penerbangan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas tinggi sehingga menjamin kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan jasa penerbangan tersebut. Garuda Indonesia melayani seluruh rute penerbangan antar provinsi di Indonesia. Salah satu kota yang memiliki perwakilan tetap Garuda Indonesia Airlines adalah Kota Padang. Untuk Kota Padang rute penerbangan Garuda Indonesia melayani sejumlah tujuan ke sejumlah provinsi dan beberapa negara dikawasan Asia.

Menurut penelitian [1] Garuda Indonesia Airlines berusaha menciptakan keunggulan bersaing melalui pelayanan prima kepada pelanggan, sehingga ketika masyarakat mengingat Garuda Indonesia Airlines hal pertama yang di ingat adalah pelayanan prima dan kemewahan yang siap dirasakan penumpang. Melambungnya *image* Garuda Indonesia sebagai jasa penerbangan paling bergengsi dan berkualitas di Indonesia tercoreng akibat terbuktinya fakta yang mengungkapkan PT Garuda Indonesia Airlines mengalami kebangkrutan. Isu tersebut sempat menciptakan polemik dan mendorong pemerintah melakukan investigasi untuk memastikan kebenaran kasus tersebut. Hasil investigasi menunjukkan bahwa manajemen Garuda terbukti melakukan kecurangan dalam melakukan pengelolaan keuangan, selain itu Garuda Airlines juga terbukti melakukan tindakan *illegal* yaitu menyeludupkan *Harley Davidson* sehingga akibat kasus yang menurunkan reputasi Garuda Indonesia dan pemerintah Indonesia dimata dunia internasional, pemerintah memutuskan untuk mencopot jabatan direktur utama PT Garuda Indonesia yaitu I Gusti Ngurah Askhara Danadiputra [2].

Polemik negatif yang terjadi ditubuh manajemen Garuda diyakini menciptakan penurunan reputasi dari jasa penerbangan tersebut dalam pandangan masyarakat, dan diduga akan mempengaruhi keinginan masyarakat khususnya di

Kota Padang atau pun kota kota yang lain di sejumlah provinsi untuk menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines. Penurunan keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa penerbangan Garuda Airlines tersebut diduga akan mengurangi jumlah penumpang khususnya untuk rute penerbangan Kota Padang.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan saat ini merupakan penelitian *explanatory* yaitu penelitian yang ditujukan mendeskriptifkan sejumlah faktor dalam bentuk narasi yang lugas serta dikaitkan dengan fakta dan teori [3]. Mengingat penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor faktor yang melatARBELAKANGI masyarakat memiliki Garuda Indonesia Airlines di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kota Padang yang pernah menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah beberapa orang anggota masyarakat yang pernah menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines yang berdomisili di Kota Padang. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dimana peneliti memilih menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan analisis factor yang diolah melalui Stata 12.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah didapatkan sejumlah faktor dan sub faktor pendukungnya maka setiap faktor tentu harus dinamai dan diketahui kontribusi masing masingnya. Penamaan faktor dilakukan dengan menyimpulkan sebuah nama yang dapat mewakili seluruh atribut yang mendukung setiap faktor yang terbentuk. Berdasarkan hasil pengolahan data yang

telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada Tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1 Hasil Pengelompokan Sub Faktor dan Penamaan Faktor**

No	Pernyataan	Factor Loading	Equivalence Value (%)	Nama Faktor
<b>Factor I</b>				
Item <sub>17</sub>	Layanan Bagasi	0.7423	54.06	Keunggulan Spesifik
Item <sub>18</sub>	Pelayanan yang cepat dan tepat dari <i>crew</i> bagasi	0.7426		
Item <sub>19</sub>	Kejelasan informasi tentang <i>baggage service</i>	0.7229		
Item <sub>35</sub>	Kelengkapan Fasilitas yang dapat dinikmati	0.7182		
Item <sub>39</sub>	Perawatan pesawat yang berkelanjutan	0.6581		
Item <sub>40</sub>	Pilot yang berpengalaman	0.6294		
Item <sub>41</sub>	Reputasi maskapai	0.8259		
Item <sub>42</sub>	Ciri khas seragam pramugari	0.6440		
Item <sub>43</sub>	Ketepatan waktu keberangkatan	0.6056		
Item <sub>44</sub>	Kepercayaan penumpang	0.6115		
Item <sub>45</sub>	Jadwal penerbangan yang beragam	0.7303		
Item <sub>50</sub>	Penilaian positif pada instansi pengelola layanan	0.8261		
<b>Factor II</b>				
Item <sub>29</sub>	Ketersediaan makanan dan minuman	0.6087	6.57	Armada Operasional
Item <sub>31</sub>	Sistem keamanan yang menjamin keselamatan	0.6101		
Item <sub>32</sub>	Teknologi mesin yang canggih	0.7594		
Item <sub>34</sub>	Kebersihan Interior dan Eksterior	0.7040		
Item <sub>36</sub>	Umur armada yang relatif remaja	0.6199		
<b>Factor III</b>				
Item <sub>9</sub>	Kemudahan prosedur pembayaran tiket	0.6520	4.86	Persepsi Harga
Item <sub>11</sub>	Harga tiket yang relatif terjangkau	0.6671		
Item <sub>12</sub>	Harga yang dibayar sesuai dengan kualitas	0.7646		
Item <sub>15</sub>	Harga tiket yang relatif stabil	0.7694		
Item <sub>21</sub>	Pemeriksaan pada barang bawaan	0.6086		
Item <sub>23</sub>	Keamanan barang penumpang	0.6493		
<b>Factor IV</b>				
Item <sub>1</sub>	Prosedur yang menjamin keselamatan	0.6124	3.45	Keamanan
Item <sub>4</sub>	Pengawasan produk keamanan yang ketat	0.7471		
Item <sub>5</sub>	Jaminan pesawat memiliki kelayakan terbang	0.6881		
<b>Factor V</b>				
Item <sub>20</sub>	Garansi barang yang hilang dan rusak	0.7020	3.14	Jaminan
Item <sub>23</sub>	Layanan bagasi yang berkualitas	0.7488		
Item <sub>24</sub>	Pilihan makanan yang beragam	0.7156		
<b>Kontribusi Total</b>			<b>72.08</b>	

Berdasarkan hasil analisis faktor ditemukan faktor dominan yang melatarbelakangi masyarakat di Kota Padang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia *Airlines*. Faktor tersebut terdiri dari keunggulan spesifik, armada operasional, persepsi harga, keamanan dan jaminan bagi seluruh penumpang yang menggunakan jasa Garuda Indonesia *Airlines*. Selain itu dari hasil analisis ditemukan faktor paling dominan melatarbelakangi masyarakat di Kota Padang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia *Airlines* adalah adanya keunggulan spesifik yang dimiliki Garuda Indonesia. Faktor tersebut mampu memberikan

kontribusi hingga mencapai 54.06% lebih tinggi dibandingkan enam faktor lainnya.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Sesuai dengan analisis faktor yang dilakukan dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* diperoleh kesimpulan penting yaitu Ditemukan tujuh faktor dominan yang melatarbelakangi masyarakat di Kota Padang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia *Airlines*. Faktor tersebut terdiri dari keunggulan spesifik, armada operasional, persepsi harga,

keamanan dan jaminan bagi seluruh penumpang yang menggunakan jasa Garuda Indonesia Airlines. Selain itu juga ditemukan bahwa faktor paling dominan melatarbelakangi masyarakat di Kota Padang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines adalah adanya keunggulan spesifik yang dimiliki Garuda Indonesia. Faktor tersebut mampu memberikan kontribusi hingga mencapai 54.06% lebih tinggi dibandingkan enam faktor lainnya.

Sesuai dengan kesimpulan maka dilakukan saran kepada manajemen Garuda Indonesia Airlines diharapkan terus mempertahankan keunggulan bersaing yang mereka miliki, khususnya keunggulan dalam memberikan pelayanan kepada setiap penumpang, dalam hal ini manajemen Garuda Indonesia harus terus meningkatkan implementasi prosedur keamanan bagi seluruh penumpang, memberikan kenyamanan bagi penumpang, terus memberikan garansi atas keutuhan barang bawaan penumpang, hingga adanya layanan tiket yang mudah serta cepat dan tepat bagi calon penumpang. Ketika kebijakan tersebut akan dapat menjadi salah satu alasan bagi masyarakat terus menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines.

Pada penelitian ini juga masih terdapatnya metode estimasi analisis faktor lainnya selain yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana pada

penelitian ini metode yang digunakan adalah *confirmatory factor analysis* dengan model estimasi rotasi *varimax*, diharapkan dimasa mendatang peneliti mencoba menggunakan metode yang berbeda seperti metode *principal factor analysis* (PCA) dengan model estimasi rotasi *Equamax*, *Promax*, *Quatimax* atau pun rotasi *Direct Oldmin*. [4] Saran tersebut perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan ketepatan hasil penelitian yang diperoleh dimasa mendatang

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sanjaya, "Skandal Penerbangan Nasional Diyakini Merusak Reputasi Pemerintah," *Kompasiana*, Jakarta, p. 12, 2019.
- [2] I. Agarwal and K. R. Gowda, "The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India," *Mater. Today Proc.*, no. xxxx, 2020.
- [3] U. Sekaran, *Research Methods for Business A Skill Building Approach*, 14th ed. New York: John Wiley & Sons Inc, 2017.
- [4] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 7th ed. New Jersey: Pearson Education, 2014.