

Dinamika Pendapatan Tiket Penerbangan Domestik PT Garuda Indonesia Tbk: Analisis Faktor Penentu pada Pra dan Pasca Pandemi COVID-19

¹Sopar Tumpak Rensius Butarbutar, ^{2,*}Nur Imam Saifuloh, ³Bungaran Panggabean

¹PT Garuda Indonesia Tbk
rensiusb@gmail.com

²Program Studi Magister Manajemen
STIE Mulia Pratama, Kota Bekasi
nurisaifuloh@gmail.com

³Program Studi Magister Manajemen
STIE Mulia Pratama, Kota Bekasi
bungaranp@gmail.com

^{*} Corresponding Author(s)

Article history:

Received June 3, 2025

Accepted Desember 26, 2025

Abstract

The main revenue of service companies engaged in the aviation industry comes from the sale of passenger tickets, and PT Garuda Indonesia Tbk is no exception. However, there was a drastic decline when the covid-19 pandemic hit which limited the mobility of people. This study is directed at comparing pre- and post-pandemic conditions, which will then lead to an analysis of domestic flight ticket revenue factors. A quantitative approach is used to dissect the problem with paired sample t-test and exploratory factor analysis (EFA). The initial test uses secondary data in the form of pre- and post-pandemic airplane ticket revenues for each of the 15 periods (months). Meanwhile, the second test used primary data collected through distributing questionnaires to 60 respondents who use economy aircraft type B737-800NG on domestic routes. The results showed a significant difference in pre and post-pandemic airplane ticket revenues. After an in-depth study, of the six proposed determinant variables, two of them can be considered as determinants, namely maintenance as factor 1 and price as factor 2. The remaining four variables, namely punctuality, audio video services, aircraft cleanliness and seat comfort, are categorized in factor 1. These findings support the importance of airline marketing strategies, especially setting competitive ticket prices and excellent service to its users. The more affordable the price offered plus the better the service. The practical implications for management are (1) operational efficiency such as aircraft fleet optimization or digitization and automation of business processes, (2) product and service segmentation by offering tiered services and ticket bundling, (3) utilization of technology by opening application-based services and loyalty programs, (4) strategic partnerships, especially hotels, restaurants and land transportation, and (5) focus on customer satisfaction.

Keywords: revenue, price, service excellent, comparative study, exploratory factor analysis

Pendahuluan

Pandemi Covid-19 telah melemahkan berbagai sendi kehidupan termasuk industri penerbangan [1,2]. Pembatasan sosial dan larangan penerbangan domestik penumpang oleh Kementerian Perhubungan tertanggal 24 April 2020 memberikan tekanan besar pada berbagai maskapai tidak terkecuali PT Garuda Indonesia Tbk [3]. Akibatnya, penurunan jumlah penumpang diikuti merosotnya pendapatan tiket pesawat pun tidak dapat dihindari. Pada kuartal pertama 2020, PT Garuda Indonesia Tbk mengkonfirmasi penurunan pendapatan sebanyak 33 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Menghadapi tekanan yang ada, manajemen PT Garuda Indonesia Tbk secara sigap melakukan upaya penyelamatan dan restrukturisasi demi menjaga kelangsungan bisnis [4,5]. Selama masa pandemi, perusahaan lebih banyak melakukan efisiensi biaya operasional, penjadwalan ulang rute penerbangan domestik yang masih menguntungkan dan fokus pada penerbangan kargo. Perusahaan juga mendorong digitalisasi layanan sehingga lebih adaptif terhadap situasi darurat. Namun, fluktuasi pendapatan dari tiket penerbangan masih menjadi tantangan bagi keberlangsungan keuangan perusahaan.

Melihat situasi yang ada perlu dilakukan studi mengenai dinamika pendapatan tiket penerbangan domestik PT Garuda Indonesia Tbk baik pra maupun pasca pandemi. Sebab, transportasi khususnya penerbangan berperan penting dalam mendukung mobilitas orang dan barang domestik yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi nasional [6–8]. Penelitian ini pada mulanya diarahkan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penentu yang mempengaruhi pendapatan tiket penerbangan domestik. Setelah diketahui, penelitian kemudian dilanjutkan dengan mengevaluasi perubahan karakteristik kinerja perusahaan selama dua periode tersebut. Dengan

demikian, studi ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen PT Garuda Indonesia Tbk secara khusus dan umumnya bagi perusahaan sejenis, serta pengambilan kebijakan oleh pemerintah dalam mendukung pemulihan industri penerbangan nasional.

Tinjauan Pustaka

Teori pendapatan usaha

Pendapatan usaha (*revenue*) merupakan total arus kas yang diterima perusahaan dari aktivitas utamanya (penjualan barang atau jasa) pada periode tertentu. Menurut Warfield, Weygandt, dan Kieso [9] terdapat tiga kriteria untuk mengakui pendapatan usaha. Pertama, apabila perusahaan telah memenuhi kewajiban kontraknya. Kedua, jumlah pendapatan dapat diukur secara andal. Ketiga, ada kemungkinan besar manfaat ekonomi yang mengalir ke entitas. Dalam konteks industri jasa penerbangan, pendapatan usaha utamanya diperoleh dari penjualan tiket penumpang (*passenger revenue*). Selebihnya adalah kargo (*cargo revenue*), sewa pesawat, dan layanan tambahan lainnya atau *ancillary* (bagasi, pemilihan kursi, dan makanan di dalam pesawat).

Pendapatan usaha dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Dari sisi internal, strategi harga tiket (*pricing strategy*), kapasitas armada dan utilitasnya, serta efisiensi operasional dan layanan pelanggan. Adapun permintaan pasar dan mobilitas masyarakat, regulasi pemerintah, perubahan kondisi makro ekonomi dan krisis atau bencana dikategorikan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi pendapatan usaha. Dari berbagai faktor yang ada, peneliti fokus terhadap faktor internal dengan mengusulkan beberapa determinan pendapatan usaha diantaranya harga tiket, perawatan, ketepatan waktu, audio video, kebersihan, dan tempat duduk.

Empiris

Astutik [10] dalam penelitiannya menyebut pelayanan transportasi udara meliputi tiga fase yaitu *pre flight*, *in flight*, dan *post flight service*. Penelitian yang fokus pada layanan sebelum terbang ini menyoroti kebijakan *excess baggage charge*, yaitu sejumlah uang yang harus dibayarkan penumpang kepada pihak pengangkut untuk bagasi yang terkena *excess*. Penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan kuat antara tingkat pertumbuhan *excess baggage charge* dengan pendapatan perusahaan. Dalam keadaan normal, hal tersebut bisa menjadi salah satu pos pendapatan perusahaan. Namun, sejumlah penelitian menyebutkan sebaliknya jika kondisi yang terjadi adalah sebaliknya.

Sebagaimana diketahui bahwa pada 2020 terkonfirmasi kasus pertama covid-19 di Indonesia yang kemudian semakin parah hingga memaksa penerapan kebijakan *lockdown* atau Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hal ini mempengaruhi pendapatan usaha beberapa maskapai di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Bachtiar dan Laksana [11] menguatkan anggapan tersebut bahwa kinerja keuangan di sektor transportasi udara menurun selama periode covid-19. Sementara dalam penelitian lainnya, pendapatan tiket pesawat sangat tergantung terhadap jumlah penumpang sehingga preferensi konsumen adalah variabel kunci dalam menentukan pendapatan [12]. Oleh sebab itu, diusulkan beberapa determinan pendapatan tiket pesawat dari preferensi konsumen diantaranya perawatan pesawat [13], ketepatan keberangkatan [14], kebersihan [15], harga [16], dan kenyamanan tempat duduk [17].

Metode Penelitian

Terdapat dua tujuan utama dalam penelitian ini. Pertama, menguji komparasi pendapatan tiket pesawat PT Garuda Indonesia Tbk sebelum dan sesudah pandemi covid-19. Kedua, menelusuri faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pendapatan tiket pesawat. Berangkat dari tujuan tersebut, penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif dari sumber data sekunder dan primer.

Data sekunder yang digunakan adalah laporan pendapatan tiket pesawat PT Garuda Indonesia Tbk sebelum pandemi covid-19 (Desember 2018 - Februari 2020) dan setelah pandemi covid-19 (Juli 2023 - September 2024). Baik sebelum maupun sesudah pandemi, dikoleksi 15 data. Data sekunder ini bermanfaat untuk menjawab pertanyaan pertama penelitian ini. Sementara itu, sumber data primer diarahkan untuk menjawab pertanyaan kedua. Ini dikoleksi melalui kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden. Kuesioner tersebut diukur menggunakan skala Likert seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Nilai Pernyataan Positif	Nilai Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: [18–20]

Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen dilakukan terlebih dahulu sebelum masuk pada tahap analisis data [21,22]. Validitas berguna untuk mengukur sejauh mana instrumen yang dibuat benar-benar dapat mengukur variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika koefisien korelasi produk moment lebih besar dari r-tabel. Sementara reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tetap konsisten jika digunakan pada fenomena yang sama pada waktu yang berbeda. Kuesioner akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar atau sama dengan dari 6.

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat kelas ekonomi yang berada pada satu penerbangan dengan tipe pesawat B737-800NG. Kapasitas tempat duduk pesawat tersebut adalah 150 seat yang akhirnya dijadikan sebagai populasi. Kemudian, ukuran sampel dari populasi tersebut dihitung menggunakan rumus Slovin [23], menghasilkan sampel sebanyak 60 responden. Apabila pengumpulan data selesai dilakukan, maka tahap berikutnya adalah analisis data. Mengingat terdapat dua tujuan dalam penelitian ini, maka terdapat dua teknik analisis data yang digunakan yaitu: (1) uji sampel kecil berpasangan (*paired sample t-test*) dan (2) analisis faktor eksploratori (*exploratory factor analysis*).

Uji sampel kecil berpasangan merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok berpasangan, yang dalam kasus ini adalah tiket penerbangan pesawat domestik PT Garuda Indonesia Tbk sebelum dan sesudah pandemi covid-19, di mana data kurang dari atau sama dengan 30 dan berdistribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji alternatif yaitu uji Wilcoxon Signed-Rank. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah H₀ (tidak terdapat perbedaan signifikan antara rata-rata pendapatan tiket pesawat sebelum dan sesudah pandemi covid-19, $\mu = 0$) dan H₁ (terdapat perbedaan signifikan antara rata-rata pendapatan tiket pesawat sebelum dan sesudah pandemi covid-19, $\mu \neq 0$). Tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan (df) = n - 1.

Untuk menjawab tujuan penelitian yang kedua digunakan analisis faktor eksploratori. Analisis ini bertujuan mereduksi sejumlah variabel yang saling berkorelasi menjadi sejumlah faktor utama yang

mewakili data. Langkah pengujian analisis faktor eksploratori memperhatikan setiap bagian dalam Tabel 2.

Tabel 2. Langkah pengujian EFA

No.	Langkah Pengujian	Penjelasan
1.	Pengumpulan data variabel	Identifikasi variabel yang mempengaruhi pendapatan tiket pesawat melalui literatur dan wawancara awal dengan maskapai PT Garuda Indonesia Tbk.
2.	Uji kelayakan data	Uji Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dengan kriteria $KMO > 0.05$, berarti data layak untuk analisis faktor. Uji Bartlett's Test of Sphericity untuk memastikan adanya korelasi antar variabel dengan syarat $p\text{-value} > 0.05$.
3.	Ekstraksi faktor	Menggunakan metode Principal Component Analysis (PCA) dengan kriteria eigenvalue > 1 untuk memilih faktor utama atau menggunakan Rotation (Varimax) untuk mendapatkan faktor yang lebih mudah diinterpretasikan.
4.	Validitas faktor	Menghitung persentase varians total yang dijelaskan oleh faktor utama dan memeriksa konsistensi hasil dengan literatur dan kondisi empiris PT Garuda Indonesia Tbk.

Sumber: [24]

Seluruh tahapan dalam penelitian ini dibuat secara sistematis dan terarah untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Kedua teknik analisis data di atas dilakukan bantuan Microsoft Excel dan *software* statistik SPSS 25. Hasil pengujian akan diuraikan pada sub bagian berikutnya.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi objek penelitian

PT Garuda Indonesia Tbk merupakan maskapai penerbangan pertama dan saat ini menjadi yang terbesar di Indonesia. Perusahaan ini didirikan atas inisiatif Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang dulu bernama Indonesia Airways. Pada 21 Desember 1949, Pemerintah Indonesia dengan Pemerintah Belanda berunding mengenai hasil Konferensi Meja Bundar yang mana salah satu pembahasannya tentang pembuatan maskapai nasional. Perundingan itu menciptakan sebuah nama maskapai yakni Garuda Indonesia Airways. Pada tahun berikutnya Garuda Indonesia resmi menjadi perusahaan negara dengan jumlah pesawat sebanyak 38 armada.

Garuda Indonesia mengudara pertama kali pada rute Jakarta - Yogyakarta dengan keberangkatan dari Bandar Udara Kemayoran. Dalam perkembangannya, Garuda Indonesia tidak hanya membuka penerbangan domestik tetapi juga internasional. Salah satunya penerbangan menuju ke Mekah, Saudi Arabia yang diperuntukkan membawa jamaah haji Indonesia pada 1956. Adapun penerbangan menuju ke Benua Eropa pertama kali dilakukan pada 1965 menuju tujuan akhir Amsterdam, Belanda.

Visi Garuda Indonesia saat ini adalah *to become a sustainable aviation group by connecting Indonesia and beyond while delivering Indonesia hospitality*. Sementara misi Garuda Indonesia antara lain: *strengthening business fundamentals through strong revenue growth, cost leadership implementation, organization effectiveness and group synergy reinforcement while focusing on high standards of safety and customer-oriented services delivered by professional and passionate employees*. Adapun nilai utama yang dianut oleh perusahaan ini mengacu pada *core value* amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif (AKHLAK) yang digagas Kementerian Badan Usaha Milik Negara (Kementerian BUMN). Nilai-nilai tersebut menginternal pada budaya perusahaan yang kemudian

dikenal dengan istilah the garuda way yang terdiri atas (1) *because you matter* (karena anda berarti dan berharga), (2) *I am in charge* (saya bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan), dan *I am with you* (saya selalu bersama anda) sebagaimana Surat Keputusan Direktur Utama Nomor JKTDZ/SKEP/50055/2022.

Pendapatan tiket pesawat

Tabel 3 memuat pendapatan tiket penerbangan domestik PT Garuda Indonesia Tbk sebelum dan sesudah pandemi covid-19 (masing-masing 15 periode). Penentuan periode sebelum pandemi covid-19 didasarkan pada pengumuman resmi pemerintah terkait kemunculan virus covid-19 pertama kali di Indonesia yakni 2 Maret 2020. Sedangkan penentuan periode sesudah pandemi covid-19 adalah keputusan pemerintah Indonesia pada 21 Juni 2023.

Tabel 3. Pendapatan tiket pesawat sebelum dan sesudah pandemi Covid-19

No.	Periode Sebelum Pandemi Covid-19	Pendapatan (Rupiah)	Periode Setelah Pandemi Covid-19	Pendapatan (Rupiah)
1.	Desember 2018	136,229,587	Juli 2023	63,932,617
2.	Januari 2019	100,513,000	Agustus 2023	62,619,314
3.	Februari 2019	109,039,052	September 2023	60,197,146
4.	Maret 2019	124,334,593	Oktober 2023	66,713,344
5.	April 2019	119,684,016	November 2023	69,595,130
6.	Mei 2019	111,776,603	Desember 2023	77,136,776
7.	Juni 2019	127,466,311	Januari 2024	61,145,250
8.	Juli 2019	143,213,813	Februari 2024	59,934,084
9.	Agustus 2019	127,777,222	Maret 2024	62,301,669
10.	September 2019	120,433,634	April 2024	71,446,915
11.	Oktober 2019	127,768,980	Mei 2024	74,351,721
12.	November 2019	132,878,246	Juni 2024	73,259,609
13.	Desember 2019	136,724,273	Juli 2024	79,233,245
14.	Januari 2020	101,223,982	Agustus 2024	79,948,954
15.	Februari 2020	94,292,606	September 2024	79,088,265

Sumber: www.garuda-indonesia.com

Statistik deskriptif data responden

Tabel 4 memperlihatkan sejumlah 60 responden (penumpang pesawat Garuda Indonesia kelas ekonomi pada rute domestik) dari sisi usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

Tabel 4. Deskriptif responden

Kriteria	Uraian	Jumlah Responden	Persentase
Usia	17 - 24	40	66.7%
	25 - 34	17	28.3%
	35 - 44	3	5%
Jenis Kelamin	Laki-laki	15	25%
	Perempuan	45	75%
Jenis Pekerjaan	Pegawai Negeri	1	1.67%
	Pegawai Swasta	17	28.33%
	Wiraswasta	24	40.00%
	Pelajar/Mahasiswa	8	13.33%
	Lain-lain	10	16.67%

Sumber: Output Olah Data SPSS oleh Penulis

Hasil uji komparasi

Sebelum dilakukan pengujian ada tidaknya perbedaan pendapatan tiket penerbangan sebelum dan sesudah pandemi covid-19, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data. Berdasarkan hasil uji Shapiro-Wilk, diketahui bahwa nilai signifikansi pada data sebelum dan sesudah pandemi covid-19 masing-masing adalah 0,558 dan 0,087. Kedua nilai signifikansi tersebut di atas 0,05 sebagai syarat data berdistribusi normal. Dengan demikian, data dapat digunakan untuk uji komparasi yang hasilnya diperlihatkan pada Tabel 5.

Uji t berpasangan digunakan untuk melihat ada tidaknya perbedaan pendapatan tiket pesawat sebelum dan sesudah pandemi covid-19. Hasilnya dapat dilihat pada nilai signifikansi t-paired sample test dengan nilai cut-off 0,05 atau pada nilai t-hitung yang dibandingkan dengan nilai t-tabel. Diketahui nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung sebesar 2,1447 lebih besar dari t-tabel 0,025 sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang nyata pendapatan tiket pesawat sebelum dan sesudah pandemi covid-19.

Tabel 5. Hasil uji komparasi

Kriteria	Pair	Informasi	Nilai
Paired Samples Statistics	Pre-pandemic	Mean	120,890,439.97
		N	15
		Std. Deviation	14,668,953.52
		Std. Error Mean	3,787,507.51
	Post-pandemic	Mean	69,393,602.60
		N	15
		Std. Deviation	7,470,169.97
		Std. Error Mean	1,928,789.59
Paired Samples Correlation	Pre and post pandemic	N	15
		Correlation	-0.301
		Sig.	0.276
Paired Samples Test	Paired Differences	Mean	51,496,837.267
		Std. Deviation	18,353,806.465
		Std. Error Mean	4,738,932.452
		95% Confidence Interval of the Differences (Lower)	41,332,838.029
		95% Confidence Interval of the Differences (Upper)	61,660,836.504
		t	10.867
		df	14
Sig. (2-tailed)	0.000		

Sumber: Output Olah Data SPSS oleh Penulis

Hasil analisis faktor

Pada pengujian analisis faktor, mula-mula dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen baru kemudian (jika lolos uji) diteruskan ke analisis faktor. Instrumen penelitian diuji validitasnya menggunakan uji Pearson Correlation dengan kriteria tingkat signifikansi setiap item lebih kecil dari 0.05 (5 persen). Hasil menunjukkan seluruh item instrumen valid dengan nilai Pearson Correlation antara 0.278 hingga 0.686 pada tingkat signifikansi kurang dari 0.05, seperti yang terlihat pada Tabel 6. Sementara uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach Alpha yang menghasilkan nilai sebesar 0.649 dan berada pada kategori baik. Dengan demikian, data dapat digunakan pada analisis faktor

dengan hasil di bawah ini.

Tabel 6. Hasil analisis faktor

No.	Kriteria Pengujian	Hasil	Cut-off	Keterangan
1.	Uji Kelayakan Data			
	KMO	0.767	0.5	Layak
	Bartlett's Test (Sig.)	0.000	0.05	Layak
2.	Anti-Image Matrices			
	X1 (Harga)	0.633	0.05	Layak pakai
	X2 (Perawatan)	0.635		Layak pakai
	X3 (Ketepatan Waktu)	0.649		Layak pakai
	X4 (Audio Video)	0.782		Layak pakai
	X5 (Kebersihan)	0.703		Layak pakai
	X6 (Tempat Duduk)	0.638		Layak pakai
3.	Communalities (Extraction)			
	X1 (Harga)	0.749	0.05	Mampu menjelaskan
	X2 (Perawatan)	0.561		Mampu menjelaskan
	X3 (Ketepatan Waktu)	0.707		Mampu menjelaskan
	X4 (Audio Video)	0.569		Mampu menjelaskan
	X5 (Kebersihan)	0.742		Mampu menjelaskan
	X6 (Tempat Duduk)	0.700		Mampu menjelaskan

Sumber: Output Olah Data SPSS oleh Penulis

Uji kelayakan data menggunakan KMO dan Bartlett's Test dengan hasil menunjukkan nilai KMO sebesar yang memenuhi syarat kelayakan (> 0.5) untuk analisis faktor. Uji Bartlett's Test of Sphericity signifikan pada $p < 0.000$ yang mengindikasikan bahwa terdapat korelasi yang memadai di antara variabel. Dari hasil ini, maka analisis faktor dapat dilanjutkan ke uji anti image matrices yang mana seluruh variabel X memiliki nilai lebih besar dari 0.05 sehingga seluruh variabel layak digunakan dalam analisis faktor. Selain itu, nilai extraction seluruh variabel X pada output communalities juga lebih besar dari 0.5 sehingga setiap variabel mampu menjelaskan faktor.

Tabel 7 menunjukkan proporsi varians total dalam data yang dapat dijelaskan oleh setiap komponen atau faktor yang diekstraksi. Initial eigenvalues mengindikasikan jumlah varians yang dijelaskan oleh masing-masing komponen sebelum rotasi. Eigenvalues lebih besar dari atau sama dengan 1 dianggap signifikan. Extraction sums of squared loadings menunjukkan varians yang dijelaskan oleh komponen yang dipertahankan setelah seleksi komponen. Hanya dua variabel X yang memiliki eigenvalues di atas 1 yaitu X1 dan X2 sehingga kedua variabel tersebut layak dipertahankan. Adapun variabel X3, X4, X5 dan X6 akan ditentukan melalui component matrix dan rotated component matrix untuk

masuk ke salah satu faktor, apakah faktor 1 atau faktor 2.

Tabel 7. Total variance explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
X1	2.894	48.241	48.241	2.894	48.241	48.241
X2	1.116	18.601	66.841	1.116	18.601	66.841
X3	0.766	12.773	79.614			
X4	0.592	9.874	89.489			
X5	0.425	7.079	96.567			
X6	0.206	3.433	100.000			

Sumber: Output Olah Data SPSS oleh Penulis

Tabel 8. Component matrix dan rotated component matrix

	Component		Rotated	
	1	2	1	2
X1 (Harga)	-0.256	0.827	-0.160	0.851
X2 (Perawatan)	0.703	0.257	0.728	0.175
X3 (Ketepatan Waktu)	0.630	0.557	0.690	0.481
X4 (Audio Video)	0.748	-0.100	0.731	-0.186
X5 (Kebersihan)	0.831	-0.183	0.804	-0.278
X6 (Tempat Duduk)	0.829	-0.112	0.811	-0.206

Sumber: Output Olah Data SPSS oleh Penulis

Component matrix menunjukkan loading factor awal sebelum dirotasi yaitu kontribusi masing-masing variabel terhadap faktor yang diekstrak. Dalam Tabel 8, X1 memiliki hubungan kuat dengan faktor 2, sementara pada variabel X lainnya memiliki hubungan kuat dengan faktor 1. Keadaan ini diperkuat oleh rotated component matrix dengan menggunakan metode varimax yang bertujuan memaksimalkan loading factor utama pada salah satu faktor dan meminimalkan loading pada faktor lain. X1 condong pada faktor 2 dengan nilai 0.851. Adapun variabel lainnya cenderung lebih besar nilai rotated-nya pada faktor 1. Dengan demikian, faktor 1 terdiri dari X2, X3, X4, X5 dan X6 sementara faktor 2 hanya terdiri dari X1.

Pembahasan

Berdasarkan uraian hasil olah data di atas, penelitian ini berhasil membuktikan bahwa terdapat perbedaan signifikan pendapatan tiket pesawat sebelum dan sesudah terjadinya pandemi covid-19. Temuan ini juga mengkonfirmasi beberapa penelitian sebelumnya baik dalam satu wilayah bisnis

yang sama [25,26] ataupun berbeda [27,28]. Selain itu, temuan ini juga menguatkan teori penurunan permintaan akibat krisis (bencana covid-19).

Sebelum terjadinya pandemi, tingkat mobilitas domestik dan internasional relatif stabil. Hal ini didorong oleh aktivitas bisnis, wisata, hingga kegiatan sosial yang membutuhkan sarana transportasi udara. Tren positif dan stabil itu mendorong permintaan jasa penerbangan cukup tinggi dan ini berhasil dimanfaatkan oleh PT Garuda Indonesia Tbk dengan menawarkan jaringan rute domestik yang luas. Selain itu, layanan yang ditawarkan juga sangat kompetitif. Pada gilirannya, arus penumpang yang konsisten bahkan meningkat akan memberikan surplus pendapatan perusahaan. Laporan manajemen membuktikan bahwa tingkat keterisian kursi (*load factor*) dan yield per passenger berada pada level yang relatif menguntungkan.

Faktor lain yang mendorong peningkatan pendapatan dari tiket pesawat antara lain pertumbuhan ekonomi nasional yang mendukung peningkatan mobilitas bisnis dan wisata. Selain itu, terdapat sakenaikan pendapatan perkapita mendorong preferensi masyarakat untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan transportasi udara. Peningkatan konektivitas dan infrastruktur bandara yang sudah dibangun secara masif pada era pemerintahan Jokowi selama dua periode juga mempermudah akses masyarakat ke berbagai destinasi [29]. Bahkan, kebijakan promosi pariwisata nasional seperti “Mencetak 10 Bali Baru” nyatanya meningkatkan arus wisatawan domestik [30]. Keadaan ini menunjukkan permintaan pasar domestik mampu menjaga kelangsungan bisnis perusahaan.

Namun, pada saat pandemi berlangsung, pemerintah menerapkan pembatasan sosial (*lockdown*) hingga larangan penerbangan. Di beberapa wilayah juga ditemukan adanya kebijakan karantina wilayah. Keadaan seperti ini berlaku sejak 24 April 2020 sebagaimana edaran Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Efeknya, rute domestik apalagi internasional lumpuh. Jumlah penumpang yang menurun drastis berimplikasi secara simultan pada penurunan pendapatan khususnya dari tiket pesawat yang terjual.

Pasca covid-19 di mana pembatasan sosial telah dilonggarkan dan penerbangan domestik mulai dibuka kembali, pola mobilitas belum sepenuhnya kembali ke titik normal sebelum pandemi. Ada perubahan perilaku masyarakat ke arah selektif khususnya ketika akan membelanjakan sesuatu. Masyarakat juga semakin melek kebutuhan dana darurat [31, 32]. Mereka cenderung mengurungkan niat untuk bepergian jika memang bukan urusan penting atau esensial. Secara masif, preferensi ini menjalar dan menyebabkan penurunan daya beli [33, 34]. Apalagi penggunaan moda transportasi udara yang kerap kali dikaitkan dengan golongan kelas menengah ke atas [35].

Selain selektif, masyarakat juga semakin menuntut adanya perbaikan dari sisi keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan moda transportasi [36]. Padahal, untuk menghadirkan layanan yang sedemikian sempurna membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Manajemen perlu mengaturnya agar apa yang diharapkan konsumen dapat dipenuhi oleh produsen, sehingga pada periode selanjutnya yang muncul adalah penyesuaian frekuensi dan rute penerbangan. Keadaan ini menunjukkan bahwa pendapatan dari tiket pesawat penerbangan domestik belum sepenuhnya pulih. Tren pemulihan lebih lambat dibandingkan dengan kondisi sebelum pandemi.

Berdasarkan hasil pengujian analisis faktor, variabel perawatan dan harga memegang peran kunci dalam menentukan pendapatan perusahaan dari tiket pesawat [37]. Perawatan dianggap sebagai faktor pertama yang menentukan keputusan konsumen untuk memilih dan menggunakan jasa transportasi udara. Variabel ini mencakup hampir seluruh aspek yang berhubungan dengan pesawat misalnya kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan pemeliharaan fisik armada. Oleh sebab itu, beberapa variabel yang diajukan mendeterminasi seperti kenyamanan tempat duduk, layanan audio video hingga ketepatan waktu termasuk dalam kategori ini.

Pengguna layanan transportasi udara PT Garuda Indonesia secara nyata lebih memilih aspek perawatan yang lebih utama dibandingkan harga [38]. Maskapai ini mempertahankan reputasi dan

preferensi konsumen tersebut dengan menghadirkan full service sehingga kredibilitasnya terjaga. Pada saat pandemi, manajemen sangat memperhatikan aspek kebersihan dan keamanan pesawat yang menjadi isu sentral pada saat itu. Integrasi perawatan dan layanan yang diberikan mengkreasikan loyalitas dan probabilitas penggunaan kembali oleh konsumen di masa yang akan datang. Hal ini mempengaruhi pendapatan perusahaan secara langsung.

Harga dikategorikan sebagai faktor kedua yang mempengaruhi pendapatan perusahaan dari penjualan tiket pesawat. Menurut teori permintaan, harga dan kuantitas pembelian berhubungan terbalik. Semakin mahal harga tiket yang ditawarkan maskapai, semakin rendah kecenderungan konsumen untuk membelinya. Namun, seringkali ditemukan fakta di lapangan bahwa tingginya harga sebanding dengan layanan yang diberikan. Inilah yang menyebabkan harga pada akhirnya muncul sebagai komponen faktor yang berdiri sendiri yang secara langsung dapat mempengaruhi keputusan pembelian tiket oleh calon penumpang.

Hadirnya pesaing Garuda Indonesia dalam industri penerbangan memaksa manajemen perusahaan menyesuaikan strategi harga meski dalam kondisi normal. Apalagi, kebanyakan pesaing menawarkan *low-cost carriers* dengan tetap memperhatikan aspek keperawatan pesawat [39]. Terlebih jika dalam kondisi tidak normal seperti pada saat pandemi dan pasca pandemi, manajemen harus benar-benar menawarkan harga yang mampu menjangkau konsumen. Sementara itu, daya beli masyarakat tengah menunjukkan penurunan pasca pandemi covid-19. Kebijakan promosi menjadi krusial untuk menarik kembali minat konsumen menggunakan maskapai ini.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya elastisitas permintaan jasa penerbangan yang cenderung tinggi [40]. Maknanya, konsumen sangat mudah berpindah (elastis) ke maskapai lain jika harga yang ditawarkan lebih murah. Apalagi jika standar pelayanan yang diberikan adalah sama. Dengan demikian, strategi pricing menjadi penting untuk diperhatikan.

Kesimpulan

Secara garis besar, penelitian ini mampu membuktikan adanya perbedaan signifikan pendapatan tiket pesawat PT Garuda Indonesia Tbk sebelum dan sesudah pandemi covid-19. Setelah ditelusuri, perbedaan itu dipengaruhi oleh dua determinan dari enam variabel yang diajukan yaitu perawatan sebagai faktor pertama dan harga sebagai faktor kedua. Ketepatan waktu, layanan audio video, kebersihan pesawat dan kenyamanan tempat duduk dikategorikan pada faktor perawatan. Sementara harga adalah faktor yang berdiri sendiri.

Saran. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan mengacu pada temuan penelitian ini adalah sebagai berikut. Manajemen perlu menerapkan efisiensi operasional seperti optimalisasi armada pesawat, layanan berbasis digital, dan otomatisasi proses bisnis. Optimalisasi dapat dilakukan dengan penggunaan tipe pesawat yang hemat bahan bakar dan biaya perawatan. Digitalisasi juga memudahkan konsumen untuk mengecek, membeli, melakukan pembayaran hingga check-in mandiri di bandara. Selain manajemen juga perlu mensegmentasi produk dan layanan dengan menawarkan tiered services (paket layanan berjenjang) seperti kelas ekonomi, premium hingga bisnis atau menerapkan bundling ticket strategy untuk memberi kesan lebih murah namun tetap menjaga kualitas layanan. Selanjutnya, disarankan juga untuk membuka program loyalti bagi pengguna setia jasa perusahaan dan membuka kerjasama secara luas dengan berbagai mitra strategis seperti hotel, restoran dan transportasi darat.

Keterbatasan Penelitian. Terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui dalam penelitian ini. Berkaitan dengan studi komparasi yang dijalankan, penelitian ini hanya mengambil 15 periode untuk masing-masing kondisi pra dan pasca pandemi sehingga memungkinkan kedangkalan analisis sebab tidak menyertakan fluktuasi musiman, kebijakan pemerintah, harga avtur, hingga kondisi ekonomi

nasional maupun global. Kemudian, berkaitan dengan analisis faktor, peneliti hanya mengambil sampel sejumlah 60 responden dan terbatas hanya pada mereka yang memakai pesawat ekonomi tipe B737-800NG pun demikian dibatasi juga hanya pada rute tertentu. Bias hasil karena generalisasi sangat mungkin mempengaruhi kualitas penelitian ini.

Penelitian ini memfokuskan objeknya hanya pada layanan domestik PT Garuda Indonesia Tbk sehingga tidak memotret kondisi yang terjadi pada maskapai lain. Studi selanjutnya dapat mempertimbangkan hal ini untuk memperkaya temuan. Terakhir, analisis faktor yang digunakan adalah eksploratori bukan konfirmatori sehingga tidak dapat diketahui besaran koefisien regresi yang dihasilkan jika dihubungkan dengan pendapatan tiket pesawat. Celah yang terbuka ini dapat ditutup oleh penelitian setelahnya menggunakan teknik analisis yang lebih kompleks.

Daftar Pustaka

- [1] Putra, F.K., Modjo, R., Lestari, F. 2021. Tinjauan Manajemen Pencegahan Dan Pengendalian Covid-19 di Bidang Industri Penerbangan. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 5, No. 2, pp. 641–652.
- [2] Sugiarti, S. 2021. Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Penerbangan Di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 12 No. 1, pp. 113–122.
- [3] Kristanti, D.S. 2021. Manajemen Strategi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk di tengah Masa Pandemi. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, Vol. 5 No. 1.
- [4] Mustika, G., Apriliani, I.N. 2022. Analisis Rasio Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan PT Garuda Indonesia Pada Masa Pandemi (2020). *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 2, pp. 95–104.
- [5] Satyodriyani, K.R., Restarani, H., Rufaidah, P. 2023. Strategi Penciutan PT Garuda Indonesia Tbk dalam Menghadapi Kesulitan Keuangan. *Jurnal Manajerial*, Vol. 10 No. 02, pp. 233–254.
- [6] Kadir, A. 2006. Transportasi: peran dan dampaknya dalam pertumbuhan ekonomi nasional. *Jurnal perencanaan dan pengembangan wilayah wahana hijau*, Vol. 1 No. 3, pp. 121–131.
- [7] Utama, B.D., Rezki, J.F. 2021. Perkembangan industri penerbangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), pp. 213–223.
- [8] Ks, Z.S., Syahnur, S. 2017. Analisis Kausalitas Transportasi Udara dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*, 2(4), pp. 626–636.
- [9] Warfield, T.D., Weygandt, J.J., Kieso, D.E. 2007. *Intermediate Accounting: Principles and Analysis*. John Wiley & Sons.
- [10] Astutik, S.P. 2014. Hubungan Tingkat Pertumbuhan Excess Baggage Charge dengan Pendapatan Perusahaan pada Maskapai Garuda Indonesia Rute Denpasar - Singapura di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Denpasar Bali Periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret 2012. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 7(2), pp. 46–56.
- [11] Bachtiar, M.F.Y, Laksana, A.P. 2024. Analisis Rasio Keuangan untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan PT Angkasa Pura II Ketika Pandemi COVID-19 Periode 2019-2022. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(2), pp. 502–512.
- [12] Septian, A.D. 2022. Analisis Pengaruh Pendapatan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) pada Masa Pandemi Covid-19 terhadap Operasional Bandar Udara Kalimantan Berau. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), pp. 253–260.
- [13] Insani, M. 2015. *Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Padang*. D3 thesis, Universitas Andalas.
- [14] Karno, K. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan atau Penumpang Pesawat. *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, 1(2).
- [15] Absari, R., Harianja, T., Kalbuana, N. 2024. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Tiket. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(4):692–701.
- [16] Seto, A.A., Septianti, D. 2019. Dampak kenaikan harga tiket pesawat terhadap return dan harga saham pada PT. Garuda Indonesia Tbk di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 10(1):1–7.

- [17] Sari, M., Oktaviani, R.D. 2020. Sistem Seat Allotment Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Rute Jkt Pdg Jkt (Studi Kasus Pesawat Citylink). *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 6(1):49–56.
- [18] Raihan. 2017. *Metodologi Penelitian*, 1st ed. Universitas Islam Jakarta, Jakarta.
- [19] Radjab, E, Jam'an, A. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis. 1st ed.* Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- [20] Handayani, R. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*, 1st ed. Trussmedia Grafika, Yogyakarta.
- [21] Kitagawa, T. 2015. A test for instrument validity. *Econometrica*, 83(5):2043–2063.
- [22] Wainer, H., Braun, H.I. 1988. *Test validity*, 1st ed. Routledge, New York.
- [23] Taherdoost, H. 2016. Sampling methods in research methodology; how to choose a sampling technique for research. *International journal of academic research in management (IJARM)*, 5(2):18-27.
- [24] Oktariani, M., Zulfickar, R. 2020. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Tiket Pesawat Secara Online. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1):64–71.
- [25] Kazda, A., Badanik, B., Serrano, F. 2022. Pandemic vs. Post-pandemic airport operations: Hard impact, slow recovery. *Aerospace*, 9(12):810.
- [26] Sari, A.K., Hardiyanti, W. 2023. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1):243–249.
- [27] Tajriani, D.T. 2023. Analisis Laporan Keuangan Sebelum, Selama dan Sesudah Pandemi Covid 19 dalam menilai kinerja keuangan Industri Food and Beverage yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia-BEI Studi kasus PT. Fast Food Indonesia TBK, Periode 2017-2022. *Prosiding FRIMA*, (6): 278–290.
- [28] Tsany, N.R., Astuti, S.B., Munira, M. 2024. Analysis of Financial Performance Befor and During the Covid-19: A Study of Selected Cosmetics and Household Companies. *INQUISITIVE: International Journal of Economic*, 4(2):111–122.
- [29] Salim, W., Negara, S.D. 2018. Infrastructure development under the Jokowi administration: Progress, challenges and policies. *Journal of Southeast Asian Economies*, 35(3):386–401.
- [30] Ramadhan, G., Kusumah, A.H.G. 2022. The 10 new Bali project in Indonesia, real or gimmick. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 6(1): 30–34.
- [31] Kumajas, L.I., Wuryaningrat, N.F. 2021. Dana darurat di masa pandemi Covid-19. *Modus*, 33(1):1–17.
- [32] Shellyna, S., Putri, S.T., Yanty, Y., Marcelino, M., Akbar, M.A. 2022. Perbandingan Kepentingan Antara Dana Darurat Dan Dana Pensiun Beserta Pengelolaannya. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(02):205–216.
- [33] Meidy, N.S., Amin, A., Maulana, Y.C. 2023. Dampak Penurunan Daya Beli Masyarakat terhadap Pendapatan Pedagang Pakaian di Wilayah Perkotaan dan Perdesaan saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di pasar Harapan Jaya Kota Bekasi dan pasar Sukatani Kabupaten Bekasi). *GEOGRAPHIA Jurnal Ilmiah Pendidikan Geografi*, 3(2):21–29.
- [34] Prayitno, E., Tarigan, N.L., Sukmawaty, W.E.P., Mauidzoh, U. 2022. Kebangkitan UMKM pasca pandemi Covid-19. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(4):4787–4794.
- [35] Angreini, S.A., Rompis, S.Y., Rumayar, A.L. 2020. Pengaruh Pendapatan Terhadap Pemilihan Moda Transportasi (Studi Kasus: Jln. Piere Tendean). *Jurnal Sipil Statik*, 8(2):265–274.
- [36] Isra, F., Miro, F. 2022. Analisis Prioritas Pilihan Moda Transportasi Berbagai Kriteria Dengan Metode AHP Menggunakan Aplikasi Expert Choice (Studi Kasus: Rute Padang-Jakarta). *JURNAL REKAYASA*, 12(2):211–223.
- [37] Messakh, H.W. 2016. Pengaruh kualitas e-service terhadap loyalitas pelanggan traveloka melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Agora*, 4(1):350–356.
- [38] Poerwanto, E., Mauidzoh, U. 2016. Analisis Kecelakaan Penerbangan Di Indonesia Untuk Peningkatan Keselamatan Penerbangan. *Angkasa*, 8(2):9–25.
- [39] Hunter, L. 2006. Low cost airlines:: business model and employment relations. *European Management Journal*, 24(5):315–321.
- [40] Oktariani, M., Zulfickar, R. 2020. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Tiket Pesawat Secara Online. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1):64–71.