

Analisis Integrasi Sistem terhadap Kepuasan Member GarudaMiles

^{1,*}Sulisfiyani Wahyu Sugiharti, ²You She Melly Anne Darasta

^{1,*}Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
24793382@students.sttkd.ac.id

²Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
you.she@sttkd.ac.id

Article history:

July 15, 2025

Accepted July 30, 2025

Abstract

Advances in information technology require companies to continuously improve service quality through effective system integration. GarudaMiles, Garuda Indonesia's frequent flyer program, has implemented various innovations in its digital service system to enhance user satisfaction. This study aims to analyze the effect of system integration on GarudaMiles member satisfaction. A quantitative method was used, with a survey of 50 active GarudaMiles members. Data were analyzed using multiple linear regression to examine the relationship between system integration variables (ease of access, transaction speed, and data synchronization) and user satisfaction. The results indicate that system integration has a positive and significant impact on member satisfaction. Transaction speed has the most dominant influence compared to other variables. These findings demonstrate that optimizing a well-integrated digital system can enhance user experience and loyalty. This study recommends that Garuda Indonesia continue to evaluate and develop its information technology to maintain and enhance the satisfaction of loyal GarudaMiles customers.

Keywords: system integration, GarudaMiles, information system, user loyalty, customer satisfaction

Pendahuluan

Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan nasional memiliki program loyalitas GarudaMiles untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan yang sering menggunakan layanan mereka. Dalam rangka meningkatkan pengalaman pelanggan dan kepuasan anggota, Garuda Indonesia terus berupaya meningkatkan layanan termasuk dalam hal sistem integrasi yang menghubungkan berbagai aspek layanan pelanggan, baik di tingkat maskapai, sistem reservasi, maupun di level mitra dan fasilitas lainnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah sejauh mana sistem internal Garuda Indonesia, termasuk sistem GarudaMiles, dapat berintegrasi secara efektif untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para anggotanya. Dalam konteks ini, integrasi sistem yang baik dapat mempercepat proses transaksi, memperbaiki pengelolaan data, serta memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi pelanggan.

Program loyalitas maskapai, seperti GarudaMiles, memainkan peran yang sangat penting dalam industri penerbangan karena beberapa alasan utama, antara lain meningkatkan retensi pelanggan, memperkuat hubungan dengan pelanggan setia, serta memberikan insentif yang dapat menarik pelanggan untuk memilih maskapai tertentu berulang kali. Di dunia penerbangan yang sangat kompetitif, program loyalitas berfungsi sebagai alat yang efektif untuk membedakan satu maskapai dari yang lainnya dan memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

GarudaMiles adalah program loyalitas yang ditawarkan oleh Garuda Indonesia, maskapai penerbangan nasional Indonesia. Program ini memberikan kesempatan kepada para penumpang untuk mengumpulkan miles (poin loyalitas) setiap kali mereka terbang dengan Garuda Indonesia atau mitra maskapai yang berafiliasi. Miles yang terkumpul dapat ditukarkan dengan berbagai manfaat, seperti tiket penerbangan gratis, upgrade kelas kabin, akses ke ruang tunggu VIP (lounge), atau berbagai penawaran khusus lainnya.

Selain itu, program ini memiliki beberapa level keanggotaan yang memberikan keuntungan lebih bagi anggota dengan status lebih tinggi (dari Blue ke Silver, Gold, dan Platinum). Semakin tinggi level keanggotaan, semakin banyak keuntungan yang dapat diperoleh, seperti akses prioritas,

tambahan bagasi, dan layanan khusus lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh integrasi sistem terhadap kepuasan anggota GarudaMiles. Metode kuantitatif digunakan dengan survei terhadap 50 anggota aktif GarudaMiles. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel integrasi sistem (kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan sinkronisasi data) dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Optimalisasi sistem digital yang terintegrasi dengan baik dapat meningkatkan pengalaman dan loyalitas pengguna.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini mencakup desain penelitian, populasi dan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

Desain Penelitian. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan causal yang bertujuan untuk mengetahui analisis integrasi sistem terhadap kepuasan member PT. Garuda Indonesia.

Populasi dan Sampel. *Populasi* – Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota (member) yang terdaftar pada program loyalitas PT. Garuda Indonesia, seperti program GarudaMiles, yang menggunakan sistem integrasi untuk mendapatkan pelayanan dari maskapai tersebut.

Sampel – Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 member Garuda Indonesia yang terdaftar dalam program GarudaMiles, yang dipilih secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Kriteria sampel antara lain adalah anggota yang telah aktif menggunakan layanan Garuda Indonesia dan telah merasakan system integrasi yang diterapkan. Seperti anggota GarudaMiles Junior, Blue, Silver, Gold, Platinum, Gold Privilege dan Co-brand (Garuda Indonesia UOB Card, Kartu Kredit GARUDABNI, Kartu Debit BNI Garuda, Kartu Debit Mandiri Garuda, dan Garuda x bluDebit Card (GbDC).

Keanggotaan GarudaMiles terbuka untuk warga negara Indonesia dan / atau warga negara asing umur 2 (dua) tahun ke atas yang berdomisili di Indonesia atau di luar Indonesia dimana program GarudaMiles diberlakukan, sesuai ketentuan pada syarat pendaftaran.

Adapun untuk sample yang disajikan tidak ada kriteria dimana semua member keanggotaan, usia serta member yang masih aktif maupun yang sudah tidak aktif keanggotaannya dapat mengirimkan email dan chat kepada customer service GarudaMiles.

Kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (atinya cukup baik, memadai) dan “facio”(melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan [1]. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atau mengkonsumsi produk [2]. Menurut Zikmund et al kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya [3]. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectative*).

Jenis Data. Penelitian ini menggunakan dua jenis data: *Data Primer* – diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang diberikan kepada anggota program GarudaMiles. Kuesioner ini

dirancang untuk menggali informasi mengenai persepsi anggota terhadap integrasi sistem dan tingkat kepuasan mereka. *Data Sekunder* – diperoleh dari sumber-sumber yang ada, seperti laporan tahunan PT. Garuda Indonesia, artikel, jurnal, dan studi-studi sebelumnya yang berkaitan dengan topik integrasi sistem dan kepuasan member.

Teknik Pengumpulan Data. Kuesioner – Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang mewakili dua variabel utama, yaitu integrasi sistem dan kepuasan member. Skala Likert memiliki lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. *Wawancara* – Untuk mendapatkan data tambahan, wawancara dilakukan dengan beberapa anggota PT. Garuda Indonesia yang berpartisipasi dalam penelitian ini, guna mendalami pengalaman mereka terkait sistem yang diterapkan dan kepuasan mereka.

Variabel Penelitian. Penelitian ini memiliki dua variabel utama:

1. Variabel Independen (X) – Integrasi sistem mengacu pada sejauh mana sistem yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia untuk mengelola program loyalitas GarudaMiles terhubung dengan berbagai sistem internal dan eksternal, seperti sistem pemesanan tiket, manajemen data pelanggan, dan pelayanan pelanggan.
2. Variabel Dependen (Y) – Kepuasan member diukur berdasarkan persepsi dan pengalaman anggota terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia, yang meliputi kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kualitas pengalaman dalam menggunakan sistem.

Teknik Analisis Data. Untuk menganalisis data yang terkumpul, digunakan teknik analisis statistik, antara lain:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Sebelum melakukan analisis data, akan dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) dapat mengukur variabel yang dimaksud. Uji reliabilitas akan digunakan untuk mengukur konsistensi hasil kuesioner.
2. Uji Normalitas. Uji normalitas dilakukan untuk memeriksa apakah data yang terkumpul mengikuti distribusi normal, yang diperlukan untuk penerapan analisis lebih lanjut.
3. Uji Regresi Linear Sederhana Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara integrasi sistem (variabel independen) dan kepuasan member (variabel dependen). Dengan uji ini, dapat diketahui seberapa besar pengaruh integrasi sistem terhadap kepuasan member.
4. Uji Test (Partial Test) Uji Test digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen secara individual.

Koefisien Determinasi (R^2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, akan digunakan koefisien determinasi yang mengukur persentase variasi dalam kepuasan member yang dapat dijelaskan oleh variabel integrasi sistem.

Alur Penelitian. Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi:

1. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada member GarudaMiles.
2. Setelah data terkumpul, data akan diuji validitas dan reliabilitasnya.
3. Dilanjutkan dengan uji normalitas untuk mengetahui distribusi data.
4. Kemudian, dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh integrasi sistem terhadap kepuasan member.
5. Hasil analisis diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi.

Batasan Penelitian. Beberapa batasan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada anggota program GarudaMiles yang menggunakan sistem layanan Garuda Indonesia.
2. Fokus penelitian hanya pada pengaruh integrasi sistem terhadap kepuasan member, dan tidak mempertimbangkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan.

Dengan menggunakan metode ini, diharapkan dapat ditemukan temuan yang relevan mengenai pengaruh integrasi sistem terhadap kepuasan member PT. Garuda Indonesia, yang nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian. GarudaMiles merupakan program frequent flyer dari maskapai Garuda Indonesia yang ditujukan untuk memberikan manfaat dan penghargaan kepada pelanggan setia. Dalam beberapa tahun terakhir, Garuda Indonesia telah mengintegrasikan beberapa sistem seperti website, aplikasi mobile, sistem reservasi, dan program loyalti (GarudaMiles) untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Karakteristik Responden. Penelitian ini melibatkan 50 responden yang merupakan member aktif GarudaMiles. Berikut ringkasan karakteristiknya:

- Jenis Kelamin: 60% laki-laki, 40% perempuan
- Usia: 25–45 tahun (mayoritas)
- Frekuensi Terbang: >5 kali per tahun
- Tingkat Keanggotaan: Silver (50%), Gold (30%), Platinum (20%)

Hasil Kuesioner. Kuesioner yang digunakan mengacu pada dimensi integrasi sistem (kehandalan, kemudahan akses, integrasi data, kecepatan layanan) dan kepuasan pelanggan (kualitas layanan, kemudahan penggunaan, loyalitas, dan kenyamanan). Tabel 1 memperlihatkan hasil skor rata-rata setiap indikator dalam skala Likert 1 sampai 5.

Tabel 1. Hasil skor rata-rata dalam Skala Likert

Indikator	Rata-rata	Interpretasi
Keandalan sistem	4,2	baik
Kemudahan akses	4,4	sangat baik
Integrasi data (antara aplikasi dan situs)	3,9	baik
Kecepatan layanan	4,0	baik
Kepuasan umum	4,1	baik

Uji Validitas dan Reliabilitas. Seluruh item pada kuesioner menunjukkan nilai korelasi > 0.3 dan Cronbach Alpha > 0.7, sehingga data dinyatakan valid dan reliabel.

Uji Regresi Linier Berganda. Hasil uji regresi antara variabel integrasi sistem (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y):

- Koefisien determinasi (R^2): 0.635
- Signifikansi (p-value): $0.000 < 0.05$

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh menjadi

$$Y = 1.25 + 0.35X_1 + 0.28X_2 + 0.22X_3 + 0.30X_4 \quad (1)$$

Artinya, 63.5% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel integrasi sistem.

Berdasarkan hasil analisis, integrasi sistem GarudaMiles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member. Dimensi kemudahan akses dan keandalan sistem menjadi faktor yang paling berkontribusi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin terintegrasinya sistem layanan (mobile app, website, dan keanggotaan) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Kelemahan masih terdapat pada integrasi data, terutama sinkronisasi poin dan histori transaksi antar platform. Beberapa responden menyatakan adanya ketidaksesuaian poin yang tampil di aplikasi dengan yang ada di website.

Pengaruh Integrasi Sistem Internal terhadap Kepuasan Member. Hasil analisis menunjukkan bahwa integrasi sistem internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan member GarudaMiles. Ini berarti bahwa sistem internal seperti manajemen data pelanggan, sistem akumulasi poin, dan notifikasi otomatis memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Integrasi sistem internal yang baik memungkinkan anggota untuk memperoleh informasi dengan cepat, tanpa hambatan teknis, serta memudahkan akses terhadap layanan seperti penukaran miles, pembaruan status, dan pelacakan transaksi. Hal ini sesuai dengan teori DeLone & McLean yang menyatakan bahwa kualitas sistem berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi [5].

Hasil ini juga diperkuat oleh temuan kualitatif dari responden yang menyatakan bahwa sistem internal GarudaMiles sudah cukup cepat dan efisien, namun tetap perlu ditingkatkan terutama dari sisi antarmuka pengguna pada aplikasi mobile.

Pengaruh Integrasi Sistem Eksternal terhadap Kepuasan Member. Integrasi sistem eksternal, seperti koneksi dengan mitra (misalnya maskapai rekanan SkyTeam, perbankan, hotel, dan e-commerce), juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member. Integrasi ini memudahkan anggota GarudaMiles untuk mendapatkan dan menggunakan miles di berbagai platform, sehingga meningkatkan nilai guna program loyalitas ini.

Ketersediaan platform mitra yang terhubung secara real-time mempercepat proses penambahan atau penggunaan poin. Selain itu, kemudahan dalam mengakses layanan mitra (misalnya menggunakan miles untuk booking hotel atau membeli barang) menjadi salah satu faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna.

Kepuasan ini tercermin dari tingginya nilai mean pada item-item kuesioner yang berkaitan dengan pengalaman transaksi melalui mitra eksternal. Responden merasa lebih percaya dan nyaman ketika sistem GarudaMiles terintegrasi secara baik dengan berbagai pihak ketiga.

Implikasi Integrasi Sistem terhadap Strategi Bisnis Garuda Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi sistem yang efektif bukan hanya meningkatkan efisiensi operasional, namun juga memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam jangka panjang, hal ini akan berdampak pada retensi pelanggan, peningkatan jumlah transaksi, serta brand engagement.

Dari sisi strategi bisnis, Garuda Indonesia dapat memanfaatkan hasil ini untuk terus memperluas kolaborasi dengan pihak ketiga, meningkatkan user experience di seluruh platform digital, dan memastikan stabilitas serta kecepatan sistem internal. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan inovasi sistem secara berkala agar sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pelanggan.

Kesimpulan

Analisis pengaruh integrasi sistem terhadap kepuasan anggota GarudaMiles telah dilakukan dalam penelitian ini. Sampel diambil dengan melakukan survei terhadap 50 anggota aktif GarudaMiles. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Integrasi sistem GarudaMiles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi 63.5%.

2. Dimensi kemudahan akses dan keandalan sistem menjadi indikator paling dominan yang memengaruhi kepuasan.
3. Masih terdapat kendala pada integrasi data antar platform, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan member.

Saran. Adapun saran yang dapat dipertimbangkan setelah melakukan penelitian ini di antaranya:

- a. *Perbaikan Sinkronisasi Data.* Garuda Indonesia perlu meningkatkan sinkronisasi data antara platform, khususnya dalam pelaporan poin dan histori transaksi member.
- b. *Pengembangan Antarmuka Pengguna.* Antarmuka aplikasi dan website dapat terus disempurnakan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan navigasi.
- c. *Peningkatan Layanan Dukungan Pelanggan.* Menyediakan layanan CS yang responsif untuk menangani keluhan terkait integrasi sistem, misalnya live chat khusus member GarudaMiles.
- d. *Evaluasi Sistem Secara Berkala.* Evaluasi teknis sistem secara berkala sangat penting untuk memastikan performa sistem tetap optimal dan sesuai ekspektasi pelanggan.

Daftar Pustaka

- [1] Kotler, P., & Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1). PT Indeks, Jakarta.
- [2] Nirwana. 2004. *Perilaku Konsumen: Strategi dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- [3] Zikmund, W. G., McLeod, R., & Gilbert, F. W. 2003. *Customer Behavior* (7th ed.). South-Western College Pub, New York.
- [4] <https://www.garuda-indonesia.com/> [visited May 15, 2025]
- [5] DeLone, W. H., and McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update at the Wayback Machine. *Journal of management information systems* 19(4), pp. 9-30.