

DAMPAK EFISIENSI OPERASIONAL, PENGALAMAN PELANGGAN DAN HARGA BAHAN BAKAR PADA KINERJA MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA

Reingga Modaffa Wicumantra^{1*}, Haris Munandar², Rinsa Ari Widagdo³

^{1,2,3}Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

ARTICLE INFO

Article history:

Received: February 2025

Revised: February 2025

Accepted: February 2025

Available online

Korespondensi: Email:

11601211019@ppicurug.ac.id,

216012110009@ppicurug.ac.id,

3rinsaariw@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Efisiensi Operasional, Pengalaman Pelanggan, dan Harga Bahan Bakar terhadap Kinerja Maskapai Penerbangan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi literatur, selanjutnya dilakukan identifikasi hubungan antar variabel. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa Efisiensi Operasional, Pengalaman Pelanggan, dan Harga Bahan Bakar masing-masing berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Maskapai. Meskipun demikian, terdapat beberapa variabel lain seperti Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Inovasi Teknologi, dan Kebijakan Regulasi yang turut mempengaruhi kinerja maskapai. Penelitian ini sejalan dengan temuan-temuan sebelumnya dan mengonfirmasi pentingnya

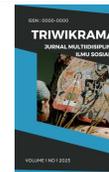
peningkatan efisiensi operasional serta pengalaman pelanggan dalam memajukan kinerja industri penerbangan. Kesimpulannya, penelitian ini menyarankan agar manajer maskapai fokus pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, serta mempertimbangkan variabel lain yang belum dieksplorasi secara mendalam dalam studi ini.

Kata kunci: Efisiensi Operasional; Pengalaman Pelanggan; Harga Bahan Bakar; Kinerja Maskapai; Industri Penerbangan

Abstrak

The purpose of this study is to analyze the effect of Operational Efficiency, Customer Experience, and Fuel Prices on Airline Performance in Indonesia. This study uses a qualitative literature study approach, then the identification of the relationship between variables is carried out. The results of the discussion show that Operational Efficiency, Customer Experience, and Fuel Prices each have a significant effect on Airline Performance. However, there are several other variables such as Human Resource Management, Technological Innovation, and Regulatory Policy that also affect airline performance. This study is in line with previous findings and confirms the importance of improving operational efficiency and customer experience in advancing the performance of the aviation industry. In conclusion, this study suggests that airline managers focus on factors that can improve efficiency and service quality, and consider other variables that have not been explored in depth in this study.

Keywords: *Operational Efficiency; Customer Experience; Fuel Prices; Airline Performance; Aviation Industry*



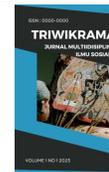
PENDAHULUAN

Maskapai penerbangan di Indonesia menghadapi tantangan yang kompleks di pasar yang sangat kompetitif, di mana faktor-faktor eksternal dan internal dapat menentukan keberlanjutan dan profitabilitas operasional. Sebagai negara dengan kepulauan terbesar di dunia, Indonesia sangat bergantung pada industri penerbangan untuk menghubungkan berbagai daerah dan mendukung perekonomian domestic (Tambunan & Widyastuti, 2022a). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja maskapai penerbangan menjadi penting untuk memastikan bahwa mereka dapat bersaing secara efektif, tetap menguntungkan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Efisiensi operasional menjadi salah satu aspek utama yang dapat berdampak langsung pada kinerja maskapai penerbangan. Dalam industri penerbangan, biaya operasional yang tinggi sering kali menjadi tantangan terbesar bagi maskapai, termasuk biaya bahan bakar, pemeliharaan pesawat, dan gaji staf. Efisiensi operasional yang lebih baik dapat membantu maskapai mengurangi pemborosan dan meningkatkan profitabilitas (Kalbuana et al., 2024a). Misalnya, strategi pengelolaan armada yang lebih efisien, pemanfaatan teknologi untuk mengoptimalkan rute penerbangan, dan manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat berkontribusi besar pada pengurangan biaya operasional. Dengan demikian, meningkatkan efisiensi operasional berpotensi meningkatkan daya saing maskapai di pasar yang penuh dengan persaingan.

Di sisi lain, pengalaman pelanggan juga memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kinerja maskapai penerbangan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat pemesanan tiket dan profitabilitas maskapai. Dalam dunia yang semakin terhubung ini, pelanggan memiliki akses lebih mudah untuk membandingkan layanan dari berbagai maskapai penerbangan, baik dari segi harga, kenyamanan, pelayanan, hingga ketepatan waktu (Alifyanda, 2024). Maskapai yang mampu memberikan pengalaman penerbangan yang menyenangkan dan memenuhi harapan pelanggan cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar. Oleh karena itu, pengalaman pelanggan yang positif perlu menjadi prioritas utama bagi manajemen maskapai untuk mempertahankan pangsa pasar mereka.

Harga bahan bakar adalah faktor eksternal yang juga berpengaruh besar terhadap kinerja maskapai penerbangan. Sebagai salah satu komponen biaya terbesar dalam operasi penerbangan, fluktuasi harga bahan bakar dapat memengaruhi margin keuntungan maskapai secara signifikan. Ketika harga bahan bakar naik, maskapai penerbangan biasanya terpaksa menaikkan harga tiket atau mengurangi frekuensi penerbangan, yang dapat berdampak negatif pada permintaan pelanggan (Anugrah, 2020). Sebaliknya, harga bahan bakar yang stabil atau menurun dapat memberikan ruang bagi maskapai untuk menawarkan harga tiket yang lebih kompetitif, meningkatkan jumlah pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan.



Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat di rumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya yaitu:

1. Apakah Efisiensi operasional berpengaruh terhadap kinerja maskapai penerbangan di Indonesia?
2. Apakah Pengalaman Pelanggan berpengaruh terhadap kinerja maskapai penerbangan di Indonesia?
3. Apakah Harga Bahan Bakar berpengaruh terhadap kinerja maskapai penerbangan di Indonesia?

KAJIAN TEORI

Kinerja Maskapai Penerbangan

Kinerja maskapai penerbangan adalah suatu ukuran yang menggambarkan efektivitas dan efisiensi operasional maskapai dalam memberikan layanan kepada penumpang dan mencapai tujuan keuangan serta operasional perusahaan (Fajri & Ma'ruf, 2018). Dimensi atau indikator kinerja maskapai dapat mencakup aspek keandalan jadwal penerbangan, kualitas layanan pelanggan, keselamatan, serta biaya operasional yang terkendali (Harjati & Venesia, 2015). Kinerja ini juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kondisi ekonomi global dan kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan industri penerbangan (Andrian & Fadillah, 2021).

Dalam kajian lain, kinerja maskapai diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional yang menghasilkan profitabilitas yang tinggi (Megawati & Giam, 2022a). Oleh karena itu, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja maskapai sangat penting dalam meningkatkan daya saing di industri ini. Kinerja maskapai sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, di antaranya adalah (Sudarmanto & Suratman, n.d.)

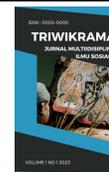
Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional mengacu pada kemampuan sebuah maskapai untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya, seperti armada pesawat, tenaga kerja, dan fasilitas lainnya, guna menghasilkan output yang maksimal dengan biaya minimal (Violin et al., 2022). Dimensi atau indikator efisiensi operasional dapat meliputi pemanfaatan armada secara optimal, pengelolaan jadwal penerbangan yang efektif, dan pengurangan biaya bahan bakar.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa efisiensi operasional berhubungan langsung dengan pengurangan biaya operasional dan peningkatan kinerja finansial maskapai. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang mengungkapkan bahwa maskapai yang efisien dalam mengelola operasionalnya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dalam hal kepuasan pelanggan dan laba. Efisiensi operasional telah banyak dibahas oleh peneliti sebelumnya, seperti (Biantara, 2017)

Pengalaman Pelanggan

Pengalaman pelanggan adalah persepsi yang terbentuk pada konsumen setelah mereka berinteraksi dengan layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan (Tambunan & Widyastuti, 2022b). Dimensi atau indikator dari pengalaman pelanggan dapat mencakup kepuasan terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan dalam penerbangan, serta interaksi dengan staf maskapai (Kalbuana et al., 2024b). Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan yang positif berhubungan langsung dengan loyalitas dan repetisi pembelian tiket di masa mendatang (Idrawahyuni et al., 2022).



Dalam penelitian lain, pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kinerja maskapai terlihat pada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan reputasi perusahaan yang baik serta peningkatan pangsa pasar (Zulaichah, 2014). Pengalaman pelanggan ini telah banyak dipelajari oleh peneliti sebelumnya, seperti (Kusumaningtyas, 2024)

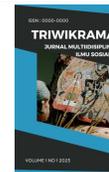
Harga Bahan Bakar

Harga bahan bakar adalah salah satu komponen biaya terbesar yang memengaruhi biaya operasional maskapai penerbangan (Aksara et al., 2023). Dimensi atau indikator dari harga bahan bakar mencakup fluktuasi harga minyak global, kebijakan pemerintah mengenai subsidi bahan bakar, dan strategi hedging bahan bakar yang dilakukan oleh maskapai (Megawati & Giam, 2022b).

Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan harga bahan bakar akan meningkatkan biaya operasional maskapai, yang dapat memengaruhi harga tiket dan daya saing maskapai (Ozali, 2025). Sebaliknya, penurunan harga bahan bakar dapat memberikan dampak positif bagi kinerja finansial maskapai, dengan mengurangi biaya operasional dan meningkatkan (Kalbuana et al., 2024b). Pengaruh harga bahan bakar terhadap kinerja maskapai telah banyak diteliti sebelumnya oleh peneliti seperti (Aksara et al., 2023).

Tabel 1 Penelitian terdahulu yang relevan

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	(Kalbuana et al., 2024a)	Efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan harga bahan bakar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maskapai	Efisiensi operasional, pengalaman pelanggan & harga bahan bakar berpengaruh terhadap kinerja maskapai	-
2	(Andrian & Fadillah, 2021)	Efisiensi operasional & harga bahan bakar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maskapai dan kepuasan pelanggan	Efisiensi operasional & harga bahan bakar berpengaruh terhadap kinerja maskapai	-
3	(Sudarmanto & Suratman, n.d.)	Pengalaman pelanggan, harga bahan bakar, dan efisiensi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maskapai	Pengalaman pelanggan & harga bahan bakar berpengaruh terhadap kinerja maskapai	Efisiensi operasional berpengaruh terhadap kinerja maskapai



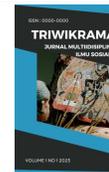
4	(Idrawahyuni et al., 2022)	Efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan harga bahan bakar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maskapai	Efisiensi operasional & pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap kinerja maskapai	Harga bahan bakar berpengaruh terhadap kinerja maskapai
5	(Violin et al., 2022)	Harga bahan bakar, pengelolaan sumber daya, dan efisiensi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maskapai	-	Harga bahan bakar, pengelolaan sumber daya, & efisiensi operasional berpengaruh terhadap kinerja maskapai
6	Dodi (2020)	Pengalaman pelanggan dan harga bahan bakar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maskapai	Pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap kinerja maskapai	Harga bahan bakar berpengaruh terhadap kinerja maskapai

METODE

Metode penulisan artikel ilmiah ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kajian pustaka (library research) sebagai metode utama. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengkaji berbagai teori relevan serta menganalisis hubungan atau pengaruh antara variabel yang ada dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan buku, jurnal, dan sumber ilmiah lainnya, baik yang dapat diakses secara langsung di perpustakaan maupun melalui platform daring seperti Mendeley, Google Scholar, dan sumber lainnya. Oleh karena itu, kajian pustaka menjadi dasar yang kokoh dalam memperoleh pengetahuan yang dibutuhkan untuk memahami fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka diharapkan digunakan secara konsisten dengan asumsi metodologis yang berlaku. Artinya, kajian pustaka tidak hanya sebatas mencari referensi, tetapi dilakukan dengan pendekatan induktif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan luas. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman konteks dan interpretasi data yang ditemukan, tanpa terbatas pada pertanyaan atau hipotesis yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini, kajian pustaka berfungsi sebagai alat untuk membangun kerangka teori yang mampu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang ada.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali fenomena yang diteliti lebih dalam, bukan hanya untuk menguji teori atau hipotesis yang sudah ada. Peneliti tidak terbatas hanya pada pengujian variabel tertentu, melainkan berfokus pada pemahaman menyeluruh yang didapatkan dari pengamatan dan analisis yang lebih fleksibel. Dengan demikian, kajian pustaka memiliki peran penting dalam menemukan teori-teori yang relevan dan membangun pemahaman mengenai pengaruh antar variabel yang dianalisis.



Metode kualitatif ini sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam menafsirkan data yang diperoleh melalui kajian pustaka dengan cara yang lebih mendalam. Proses analisis dalam penelitian ini tidak hanya mencakup pengumpulan data, tetapi juga sintesis dan interpretasi teori yang ada, agar dapat menghasilkan temuan yang lebih berarti dan aplikatif. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan artikel ilmiah yang tidak hanya menjawab pertanyaan penelitian, tetapi juga memberikan wawasan baru yang dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan di bidang yang diteliti.

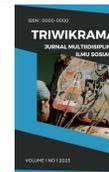
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kinerja Maskapai

Efisiensi operasional berpengaruh terhadap kinerja maskapai penerbangan, di mana dimensi atau indikator efisiensi operasional, seperti pengelolaan armada, manajemen rute penerbangan, dan penggunaan teknologi, berpengaruh terhadap dimensi kinerja maskapai, seperti ketepatan waktu, profitabilitas, dan kepuasan pelanggan (Harjati & Venesia, 2015). Salah satu aspek penting dalam efisiensi operasional adalah pengelolaan armada yang tepat, yang mencakup perawatan yang efektif dan pemanfaatan pesawat secara optimal, sehingga dapat meminimalisir biaya dan downtime. Pengelolaan rute penerbangan yang efisien juga turut mendukung efisiensi operasional, di mana maskapai dapat merencanakan dan mengelola jadwal penerbangan secara lebih baik untuk mengurangi pemborosan waktu dan bahan bakar. Efisiensi operasional yang optimal tidak hanya berdampak pada pengurangan biaya, tetapi juga pada peningkatan produktivitas dan kinerja operasional secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan kinerja maskapai, manajemen harus fokus pada pengurangan biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan, salah satunya dengan meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan jadwal penerbangan dan perawatan armada, seperti yang diungkapkan oleh Megawati & Giam (2022a). Teknologi seperti sistem manajemen penerbangan yang terintegrasi dan otomatisasi dalam perawatan armada dapat membantu maskapai untuk lebih efisien dalam merencanakan jadwal penerbangan, meminimalkan gangguan operasional, dan mempercepat perawatan pesawat. Hal ini tentunya tidak hanya akan mengurangi biaya operasional, tetapi juga meningkatkan ketepatan waktu dan mengurangi kemungkinan terjadinya pembatalan atau penundaan penerbangan yang dapat merugikan maskapai dan pelanggan.

Efisiensi operasional yang baik, apabila dipersepsikan oleh pelanggan sebagai bagian dari pengalaman penerbangan yang lebih baik, dapat meningkatkan kualitas pelayanan maskapai dan pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka (Sudarmanto & Suratman, n.d.). Ketepatan waktu penerbangan adalah salah satu faktor yang sangat diperhatikan oleh pelanggan, karena berhubungan langsung dengan kenyamanan dan kepercayaan mereka terhadap maskapai. Dengan demikian, efisiensi operasional tidak hanya memberikan manfaat bagi maskapai dalam bentuk pengurangan biaya, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap persepsi pelanggan, yang pada akhirnya dapat memperkuat loyalitas mereka dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk memilih maskapai tersebut dalam penerbangan berikutnya.



Pengaruh positif efisiensi operasional terhadap kinerja maskapai ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tambunan & Widyastuti (2022b), yang menemukan bahwa efisiensi operasional dapat berdampak signifikan pada kinerja dan daya saing maskapai. Efisiensi operasional memungkinkan maskapai untuk bertahan dalam persaingan yang ketat di industri penerbangan, di mana biaya operasional yang tinggi dapat menjadi tantangan besar. Oleh karena itu, manajemen maskapai perlu secara terus-menerus mengevaluasi dan mengoptimalkan proses operasional mereka untuk memastikan bahwa mereka tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis ini. Teknologi dan inovasi dalam pengelolaan armada, rute penerbangan, dan operasi lainnya menjadi kunci utama dalam mencapai efisiensi yang berkelanjutan.

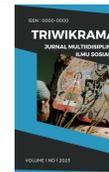
Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kinerja Maskapai

Pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap kinerja maskapai, di mana dimensi pengalaman pelanggan seperti kenyamanan, layanan pelanggan, dan kualitas fasilitas onboard berpengaruh terhadap dimensi kinerja maskapai, seperti tingkat pemesanan tiket, kepuasan pelanggan, dan citra maskapai (Zulaichah, 2014). Pengalaman pelanggan yang baik mencakup berbagai elemen, mulai dari pelayanan yang ramah dan efisien, kenyamanan tempat duduk, hingga kualitas makanan dan hiburan selama penerbangan. Semua faktor ini berkontribusi pada persepsi pelanggan terhadap maskapai dan akhirnya berdampak pada kinerja maskapai itu sendiri. Untuk meningkatkan kinerja maskapai melalui pengalaman pelanggan, manajemen harus memastikan bahwa setiap aspek pelayanan, mulai dari proses check-in hingga kenyamanan selama penerbangan, memenuhi standar yang diinginkan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Aksara et al., (2023), yang mengungkapkan bahwa pengalaman pelanggan yang positif berkontribusi pada peningkatan tingkat retensi pelanggan dan reputasi maskapai. Dalam konteks ini, maskapai yang mampu memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik akan cenderung memiliki pelanggan yang lebih loyal dan cenderung memilih maskapai tersebut untuk penerbangan mereka di masa depan. Oleh karena itu, pengalaman pelanggan menjadi faktor penting yang dapat mendukung maskapai untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan pangsa pasarnya, terlepas dari adanya persaingan yang ketat di industri penerbangan.

Jika pengalaman pelanggan dipersepsikan baik, maka ini akan dapat meningkatkan kualitas kinerja maskapai, baik dalam hal kepuasan pelanggan maupun dalam hal keunggulan kompetitif. Penelitian oleh Ozali (2025) juga menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan yang baik dapat memperkuat posisi maskapai dalam pasar yang sangat kompetitif. Keunggulan ini dapat tercapai apabila maskapai memiliki kemampuan untuk menyesuaikan pelayanan dan fasilitasnya dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga memberikan nilai tambah yang melebihi ekspektasi mereka.

Selain itu, pengalaman pelanggan juga memiliki dampak yang signifikan terhadap citra maskapai di mata publik. Maskapai dengan reputasi yang baik berpotensi menarik lebih banyak pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja maskapai secara keseluruhan. Untuk itu, manajemen maskapai perlu terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, serta memperhatikan feedback dari pelanggan sebagai langkah strategis untuk memperkuat posisi mereka di industri penerbangan.



Pengaruh Harga Bahan Bakar terhadap Kinerja Maskapai

Harga bahan bakar berpengaruh terhadap kinerja maskapai penerbangan, di mana dimensi harga bahan bakar, seperti fluktuasi harga global, berpengaruh terhadap dimensi kinerja maskapai, seperti profitabilitas dan kebijakan harga tiket (Saputra et al., 2015). Kenaikan harga bahan bakar secara langsung meningkatkan biaya operasional maskapai, yang dapat mengarah pada penyesuaian harga tiket. Hal ini berpotensi mengurangi daya tarik maskapai bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga, terutama dalam kondisi persaingan yang ketat di industri penerbangan. Oleh karena itu, fluktuasi harga bahan bakar yang tinggi menjadi faktor risiko yang perlu dikelola dengan baik oleh manajemen maskapai. Dalam hal ini, strategi manajemen harga yang efektif menjadi sangat penting untuk menjaga kestabilan kinerja maskapai dalam menghadapi perubahan biaya bahan bakar.

Untuk meningkatkan kinerja maskapai dengan memperhatikan harga bahan bakar, manajemen harus mencari strategi untuk mengurangi dampak dari kenaikan harga bahan bakar, seperti penggunaan teknologi yang lebih efisien dalam penggunaan bahan bakar, serta perencanaan rute yang lebih efisien. Teknologi pesawat yang hemat bahan bakar, seperti penggunaan pesawat dengan mesin yang lebih efisien, serta strategi perencanaan rute yang mengurangi konsumsi bahan bakar dengan memilih jalur penerbangan yang lebih optimal, dapat membantu maskapai untuk mengurangi biaya operasional yang timbul akibat fluktuasi harga bahan bakar. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Harjati & Venesia (2015), yang menekankan bahwa pengelolaan bahan bakar yang efisien merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan kinerja maskapai, terutama dalam menjaga profitabilitas dan daya saingnya di pasar penerbangan.

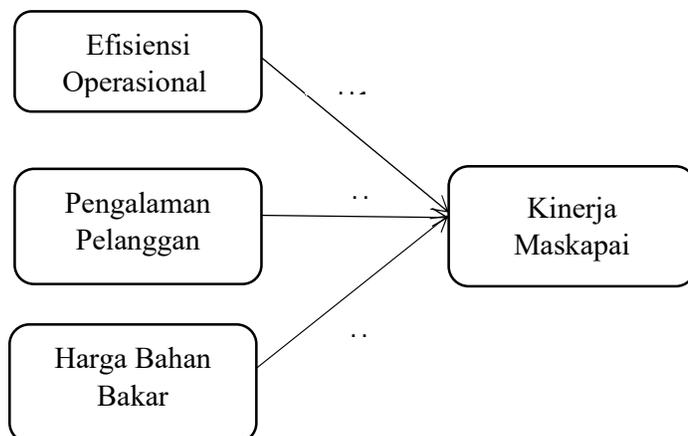
Menurut Violin et al., (2022), pengelolaan harga bahan bakar yang baik dapat membantu maskapai untuk menjaga kestabilan harga tiket dan menghindari pengurangan frekuensi penerbangan yang dapat berdampak pada permintaan pelanggan. Ketika maskapai tidak dapat menjaga kestabilan harga tiket atau terpaksa mengurangi frekuensi penerbangan sebagai respons terhadap peningkatan biaya bahan bakar, pelanggan mungkin akan berpindah ke maskapai pesaing yang menawarkan harga yang lebih terjangkau atau lebih banyak pilihan penerbangan. Oleh karena itu, manajemen harus mengambil langkah-langkah untuk mengatasi tantangan harga bahan bakar ini tanpa merugikan kualitas layanan atau tingkat kepuasan pelanggan. Pengelolaan yang tepat terhadap biaya bahan bakar sangat penting agar maskapai tetap dapat menawarkan harga tiket yang bersaing tanpa harus mengorbankan kualitas atau kinerja operasional mereka.

Jika harga bahan bakar dipersepsikan baik oleh pelanggan dalam konteks ketepatan harga tiket yang kompetitif, ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kinerja maskapai. Penurunan biaya bahan bakar yang tidak diteruskan langsung pada penurunan harga tiket mungkin bisa dipandang positif oleh pelanggan yang memahami bahwa hal ini dapat menjaga keberlanjutan operasional maskapai tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung penelitian oleh Kalbuana et al., (2024a), yang menekankan bahwa faktor eksternal seperti harga bahan bakar mempengaruhi stabilitas operasional maskapai. Efektivitas manajemen harga bahan bakar yang baik dapat menjadi pembeda yang signifikan dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi maskapai, serta menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, selain menggunakan teknologi dan strategi efisiensi

operasional lainnya, maskapai harus terus mencari solusi inovatif untuk menghadapi tantangan fluktuasi harga bahan bakar yang menjadi faktor eksternal yang tidak dapat diprediksi.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka di perolah rerangka berfikir artikel ini seperti di bawah ini.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

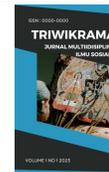
Berdasarkan gambar conceptual framework di atas, Efisiensi Operasional, Pengalaman Pelanggan, dan Harga Bahan Bakar berpengaruh terhadap Kinerja Maskapai. Selain dari tiga variabel ini yang memengaruhi kinerja maskapai, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya, di antaranya adalah:

1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia
2. Inovasi Teknologi
3. Pengelolaan Keuangan
4. Kebijakan Regulasi

KESIMPULAN

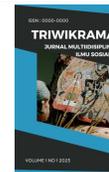
Berdasarkan teori, artikel yang relevan, dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya sebagai berikut:

1. Efisiensi Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Maskapai.
2. Pengalaman Pelanggan berpengaruh terhadap Kinerja Maskapai.
3. Harga Bahan Bakar berpengaruh terhadap Kinerja Maskapai.



DAFTAR PUSTAKA

- Aksara, R. R., Martini, R., Firmansyah, F., & Hartati, S. (2023). Prediksi Potensi Kesulitan Keuangan pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 6(1), 125–136.
- Alifyanda, D. (2024). Analisis Pengaruh Efisiensi Operasional, Integrasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 2(1), 43–49.
- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 53–60.
- Anugrah, A. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(4), 466–477.
- Biantara, D. (2017). Analisis Pengaruh Biaya Operasional Pada Perusahaan Penerbangan Nasional. *Indonesian Journal of Accounting and Governance*, 1(2), 81–107.
- Fajri, D., & Ma'ruf, J. J. (2018). Pengaruh Social Media Marketing Dan Promosi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Pengalaman Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Maskapai Penerbangan Airasia Di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(3), 33–48.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Idrawahyuni, I., Rahayu, S., & Saputra, R. (2022). Model Altman Z-Score: Analisis Financial Distress Pada Perusahaan Penerbangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 19(2), 186–194.
- Kalbuana, N., Abdusshomad, A., & Kurnianto, B. (2024a). Mekanisme Corporate Governance pada Maskapai Penerbangan di Indonesia. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(4), 3753–3759.
- Kalbuana, N., Abdusshomad, A., & Kurnianto, B. (2024b). Mekanisme Corporate Governance pada Maskapai Penerbangan di Indonesia. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(4), 3753–3759.
- Kusumaningtyas, D. S. (2024). Penilaian Performa Keuangan Perusahaan Penerbangan Di Indonesia Dengan Metode Dupont System. *E-Journal Studia Akuntansi*, 12(2).
- Megawati, Y. Y., & Giam, H. S. (2022a). DAMPAK E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA SITUS MASKAPAI PENERBANGAN LOW COST CARRIER DI INDONESIA. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 8(2).
- Megawati, Y. Y., & Giam, H. S. (2022b). DAMPAK E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA SITUS MASKAPAI PENERBANGAN LOW COST CARRIER DI INDONESIA. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 8(2).
- Ozali, I. (2025). PERAN GARUDA INDONESIA DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS DESTINASI WISATA PRIORITAS DI INDONESIA. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 8(1), 474–479.



-
- Saputra, A. D., Muthohar, I., Priyanto, S., & Bhinnety, M. (2015). Pengaruh Kondisi Cuaca Penerbangan Terhadap Beban Kerja Mental Pilot. *Jurnal Transportasi*, 15(3).
- Sudarmanto, E., & Suratman, A. (n.d.). *PENGARUH KINERJA NON KEUANGAN TERHADAP LABA OPERASIONAL PERUSAHAAN PENERBANGAN NASIONAL BERLAYANAN PENUH*.
- Tambunan, D., & Widyastuti, T. (2022a). Menilai Kinerja Keuangan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Saat Pandemi Covid-19: Studi Kasus. *JEMBA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(1).
- Tambunan, D., & Widyastuti, T. (2022b). Menilai Kinerja Keuangan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Saat Pandemi Covid-19: Studi Kasus. *JEMBA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(1).
- Violin, V., Hasan, S., & Sufri, M. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 3(1), 150–160.
- Zulaichah, Z. (2014). Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan. *Warta Ardha*, 40(4), 223–234.