

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Maskapai penerbangan yang beroperasi sebagai perusahaan penyedia jasa penerbangan sangat berpotensi menemui kondisi dimana penerbangan mengalami ketidakteraturan keberangkatan dan kedatangan pesawat. Kondisi ini dikenal dengan nama *irregularity flight*, dimana pesawat yang datang tidak sesuai dengan jadwal yang direncanakan. Tercatat masing-masing penerbangan memiliki jumlah keterlambatan yang berbeda beda dalam kurun waktu yang sama.

Irregularity Flight atau ketidakteraturan penerbangan disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor utama yang menyebabkan terjadinya keterlambatan adalah (a) Faktor *man* (personil), (b) Faktor manajemen (c) Faktor *machine* (Mesin), Faktor *environment* (lingkungan). Faktor lain yang juga menyebabkan keterlambatan dan penundaan penerbangan adalah kondisi dimana daerah tersebut mengalami bencana alam atau kondisi karena kegiatan tertentu yang menyebabkan gangguan pelaksanaan penerbangan.

Indonesia memiliki beberapa maskapai penerbangan nasional baik yang swasta maupun negeri diantaranya Garuda Air, Lion Air, Citilink, Batik Air dan lainnya, serta juga ada beberapa maskapai asing yang beroperasi di Indonesia. Kualitas kerja perusahaan penerbangan akan proporsional jika dilihat dari seberapa besar perusahaan penerbangan tersebut dapat memuaskan pelanggan salah satunya dalam pemenuhan tingkat *on time performance*, serta menciptakan operasional penerbangan yang efisien dan seberapa besar penerbangan tersebut dalam hal menghasilkan sistem penerbangan yang aman dan selamat. Tetapi pelayanan yang dianggap buruk (*delay*) oleh pengguna jasa pelayanan itu disebabkan oleh beberapa kondisi dimana maskapai penerbangan tersebut mengalami pelayanan yang kurang baik terhadap pelanggan, tetapi tidak sangat sedikit faktor kinerja perusahaan dilihat dari seberapa besar banyaknya tantangan yang harus dihadapi oleh maskapai yang sehubungan dengan kemampuan keterbatasan mereka.

Atas dasar permasalahan yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk mengangkatnya menjadi judul Tugas Akhir yaitu “ANALISIS *ON TIME PERFORMANCE* MASKAPAI PENERBANGAN BERDASARKAN *IRREGULARITY FLIGHT* DAN PENYEBABNYA DI BANDAR UDARA YOGYAKARTA *INTERNATIONAL AIRPORT*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar keterlambatan penerbangan yang terjadi di Yogyakarta *International Airport*?
2. Apa penyebab keterlambatan penerbangan di Yogyakarta *Internasional Airport*?
3. Bagaimana cara mengukur *on time performance* maskapai penerbangan terkait dengan keterlambatan yang terjadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa besar keterlambatan penerbangan yang terjadi di Yogyakarta *International Airport*.
2. Mengetahui penyebab keterlambatan penerbangan di Yogyakarta *International Airport*.
3. Mengetahui *on time performance* maskapai penerbangan terkait dengan keterlambatan yang terjadi.

1.4 Batasan Masalah

Sesuai dengan masalah dan tujuan diatas dan agar pembahasan dari topik masalah ini terfokus pada tujuan peneliatian, maka dilakukan pembatasan-pembatasan masalah yaitu :

1. Data yang digunakan adalah data pergerakan pesawat di bandar udara Yogyakarta *International Airport*.

2. Penelitian ini dibatasi dengan membahas pergerakan penerbangan reguler berjadwal dan tidak membahas penerbangan *charter* dan sebagainya.
3. Hasil penelitian ini tidak berkaitan dengan keterlambatan yang disebabkan oleh bencana alam dan pandemi *COVID-19*.
4. Hasil penelitian disimpulkan berdasarkan data yang diperoleh dari bulan Oktober 2020 hingga Oktober 2021
5. Hanya membahas mengenai beberapa maskapai (Lion, Garuda, Citilink, Batik Air).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian adalah :

1. Sebagai bahan evaluasi bagi maskapai penerbangan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja *on time performance* baik dari segi internal maupun eksternal.
2. Salah satu tolak ukur bagi konsumen dalam memilih atau menentukan kualitas jasa suatu maskapai penerbangan khususnya pada kinerja *on time performance*.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang mengenai pengambilan topik tugas akhir, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah yang akan dibahas, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar dalam permasalahan dari *irregularity flight* dan *on time performance*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi metode *fishbone diagram* yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk pemecahan masalah penyebab delay dan persentase OTP serta untuk menyusun laporan meliputi objek penelitian, alur penelitian, dan metode pengumpulan data penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan analisis data *delay* yang diperoleh dari pengumpulan data primer dan sekunder dari data penerbangan di Yogyakarta *International Airport* (YIA) dan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan, saran, dan lampiran dari skripsi yang disusun.