

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perjalanan merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat di dunia ini. Ada yang bertujuan untuk rekreasi, ada yang bertujuan untuk kepentingan bisnis. Waktu sangat berperan dalam sebuah perjalanan. Semisal, dimana harus menemui rekan bisnis diluar kota dengan waktu yang telah disepakati dan apabila terlambat akan berakibat fatal pada bisnis tersebut, disinilah ketepatan waktu menjadi faktor yang tidak bisa dikompromikan. Oleh karena itu, ketika berbicara mengenai perjalanan pasti berkaitan erat dengan waktu. (Suwantoro:2004)

Dalam sebuah penerbangan ada beberapa faktor, seperti keselamatan, waktu, dan lain-lain yang dijadikan sebuah standar kualitas bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi udara. Faktor keselamatan tentu menjadi faktor yang diutamakan dalam sebuah penerbangan karena apabila maskapai penerbangan tidak mampu menyediakan keselamatan dalam penerbangan, maka itu dapat membahayakan masyarakat yang ingin melakukan sebuah perjalanan melalui jalur udara. (Yaddy Supriadi:2012: hal.57)

Maskapai penerbangan mempunyai target dalam pencapaian *on-time performance* tentunya dengan hasil yang baik atau maksimal. Tingkat *on-time performance* dan persentase yang baik atau maksimal akan menjadi tolak ukur bagi pengguna jasa maskapai penerbangan dan menjadi produk utama bagi perusahaan maskapai penerbangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kegiatan operasional terutama kualitas jasa dari maskapai penerbangan tersebut.

*On-time performance* di maskapai penerbangan merupakan ketepatan waktu dalam pelayanan yang merupakan kualitas jasa yaitu *transportation service*. “Menurut Gronroos (1990), ketepatan waktu adalah kualitas *output* jasa yang mampu dipresepsikan oleh pelanggan yaitu *experience quality*”.

*On-time performance* atau ketepatan waktu penerbangan, dikatakan baik atau sangat baik apabila mempunyai nilai keterlambatan yang rendah. Nilai keterlambatan waktu penerbangan keberangkatan dan kedatangan menjadi indikator keandalan pelayanan

maskapai penerbangan. Dengan demikian pelayanan maskapai penerbangan dikatakan semakin andal apabila waktu keterlambatan semakin rendah.

Permasalahan dari *on-time performance* yang terjadi di Bandar Udara Umu Mehang Kunda pada saat waktu penelitian adalah dimana tidak tepat waktu nya meningkat, sehingga sering terjadinya *delay*. Faktor penyebabnya adalah :

1. Cuaca : curah hujan, gempa, kabut serta terjadinya angin kencang
2. Sering terjadinya keterlambatan saat penumpang melakukan *check-in* dan boarding
3. Pesawat juga sering datang terlambat
4. Penanganan bagasi nya juga lama, karena fasilitas di bandara tersebut kurang memadai

Keterlambatan penerbangan yang terjadi pada suatu perusahaan penerbangan akan berdampak langsung terhadap biaya operasi dan citra *airlines* itu sendiri. Jadi, terutama bagi perusahaan penerbangan yang ingin dapat berkompetisi secara global dengan *airlines* domestik dan internasional, harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang dengan didukung oleh pencapaian ketepatan waktu penerbangan yang tinggi (Taylor, 1994).

Waktu keberangkatan dan waktu kedatangan adalah suatu yang sangat perlu diperhatikan bagi pihak penyedia sarana transportasi udara. Karena maskapai yang menjadi pilihan penumpang biasanya bukan hanya memiliki harga tiket yang murah tetapi juga memiliki tingkat *on-time performance* yang baik. Maskapai penerbangan yang sering membatalkan dan menunda jadwal penerbangan akan berakibat langsung pada kondisi penumpang, karena maskapai ini sangat terbatas untuk menggunakan maskapai penerbangan tersebut. Karena itulah maka masing - masing perusahaan penerbangan berlomba - lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya memberikan harga tiket yang murah tetapi juga memperbaiki ketepatan waktu penerbangan sesuai jadwal untuk dapat meraih pasar sebanyak - sebanyak. Citra perusahaan dan kepercayaan masyarakat adalah kunci utama untuk tetap dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain.

Untuk menekan seminimal mungkin keterlambatan yang terjadi, suatu perusahaan penerbangan harus mengetahui faktor - faktor yang menyebabkan keterlambatan dan berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi faktor - faktor tersebut. Sehingga dalam

hal ini perlu adanya suatu penelitian untuk mengidentifikasi faktor - faktor yang menyebabkan keterlambatan dan bagaimana mengupaya dalam meningkatkan kualitas jasa pada sebuah maskapai untuk mencapai *on-time performance* yang baik.

Adapun daftar data penerbangan maskapai Wings Air dan beserta *on-time performance* nya masing - masing.

**Tabel 1.1 Data Penerbangan Wings Air Rute Wgp-Kpg : IW 1992**

Bulan	Jumlah Penerbangan	Delay	OTP
Nov 2017	60	12	80%
Des 2017	57	18	68%
Jan 2018	59	16	73%
Feb	56	10	82%
Mar	62	8	87%
Apr	60	8	87%
Mei	62	6	90%
Jun	59	6	90%
Jul	62	2	97%
Agst	62	7	89%
Sept	60	10	83%
Okt	62	11	82%
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>114</b>	
<b>Rata-rata OTP</b>			<b>84%</b>

*Sumber : Data diolah*

**Tabel 1.2 Data Penerbangan Rute Wings Air Wgp-Dps : IW 1885**

Bulan	Jumlah Penerbangan	Delay	OTP
Nov 2017	58	12	79%
Des 2017	60	20	66%
Jan 2018	60	16	73%
Feb	56	11	80%
Mar	62	9	85%
Apr	60	5	92%
Mei	62	8	87%
Jun	60	8	87%
Jul	62	4	93%
Agst	62	8	87%
Sept	61	11	82%
Okt	60	13	78%
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>125</b>	
<b>Rata-rata OTP</b>			<b>82%</b>

*Sumber : Data diolah*

Berdasarkan nilai standar industri penerbangan internasional dan IATA ketentuan keberangkatan dan kedatangan (*on-time performance*) adalah sebesar 85%, akan tetapi dari kedua tabel diatas nilai *on-time performance* nya tidak mencapai standar tersebut. Maka dari itu perlu dilakukan analisis *on-time performance* agar meningkatkan tingkat *on-time performance* pada maskapai wings air dengan sebab terjadi tingkat *on-time performance* dengan sebesar 84% dan 82% dan ini merupakan permasalahan yang tidak dapat dihindari. Dalam permasalahan ini akan dicari akar dari penyebab yang terjadi pada maskapai wings air, sehingga kedepannya dapat meningkatkan *on-time performance* dengan baik.

Adapun Perkembangan penerbangan di Kantor UPBU Uumbu Meheng Kunda yang terus mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan pelayanan oleh operator penerbangan. Sampai saat ini ada 3 (tiga) maskapai penerbangan yaitu Wings Air, NAM Air dan Susi Air.

**Tabel 1.3 Daftar Maskapai yang Beroperasi di Bandar Udara Uumbu Meheng Kunda Waingapu**

No	Maskapai Penerbangan	Rute	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan	Operasi
1	Wings Air	Waingapu-Kupang	07:20	8:20	Setiap Hari
		Waingapu-Denpasar	11:40	13:15	
2	Nam Air	Waingapu-Denpasar-Surabaya-Jakarta	15:20	16:20	Selasa, Kamis, Sabtu
		Waingapu-Kupang	13:20	13:50	
3	Susy Air	Waingapu-Sabu-Ruteng-Maumere	08:10	9:00	Selasa
		Waingapu-Sabu-Bajawa	08:10	09:00	Kamis
		Waingapu-Sabu-Labuanbajo	08:10	09:00	Sabtu

Mengacu pada permasalahan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS *ON-TIME PERFORMANCE* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA MASKAPAI PENERBANGAN WINGS AIR”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pencapaian *on-time performance* pada maskapai penerbangan Wings Air di Bandar Udara Umu Mehang Kunda Sumba Timur-Waingapu?
2. Faktor – faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan pesawat?
3. Bagaimana upaya Wings Air untuk mencapai *on-time performance* yang baik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat persentase *on-time performance* pada Maskapai Penerbangan Wings Air pada Bandar Udara Umu Mehang Kunda Sumba Timur - Waingapu
2. Mengetahui faktor - faktor yang menyebabkan keterlambatan pesawat pada Maskapai Wings Air
3. Mengetahui adanya peningkatan dalam kualitas jasa sehingga mencapai *on-time performance* yang baik

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup masalah yang akan dibahas dan karena adanya keterbatasan waktu, teori dan pengetahuan penulis, maka penulis membatasi penelitian ini difokuskan untuk mengetahui tingkat pencapaian *on-time performance* maskapai penerbangan Wings Air, dan perhitungan untuk tingkat pencapaian *on-time performance* ini dilakukan pada periode 26 November 2017– 26 Desember 2018. Dan lokasi penelitian nya di Bandar Udara Umu Mehang Kunda Waingapu.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui tingkat persentase *on-time performance* pada maskapai penerbangan
2. Dapat mengetahui penyebab dari keterlambatan penerbangan pada maskapai tersebut

3. Dapat memberikan hasil yang diharapkan oleh bandar udara tersebut untuk menjadi solusi alternatif terhadap apa yang Wings Air sedang terapkan saat ini untuk meningkatkan *on-time performance*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas uraian tentang latar belakang tugas akhir, rumusan masalah, batasan masalah, Pelaksanaan tugas akhir, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang akan digunakan untuk membahas isi dari laporan dan diharapkan laporan yang akan disusun tidak menyimpang dari apa yang akan dibahas.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mengemukakan langkah-langkah yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian meliputi tahapan-tahapan penelitian dan penjelasan tiap tahapan secara ringkas disertai dengan diagram alir.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini merupakan bab yang berisi data-data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan data akan diolah berdasarkan metode yang telah ditentukan.

### **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai pembahasan/ulasan/pendapat dan metode perbaikan beserta hasilnya terhadap topik yang diamati ataupun permasalahan yang terjadi pada maskapai penerbangan Wings Air di Sumba Timur.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini membahas mengenai rangkuman atau ringkasan dari pengolahan /pembahasan serta saran-saran yang berguna untuk maskapai penerbangan Wings Air di Sumba Timur.