

**ANALISIS TINGKAT PENCAPAIAN *ON TIME PERFORMANCE*
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA
MASKAPAI PENERBANGAN NAM AIR**

(Studi Kasus Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta)

Oleh:

Danang Prasetya Ali Mukti
13050036

ABSTRAK

On time performance menjadi faktor krusial yang perlu diperhatikan dan merupakan produk utama bagi maskapai penerbangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kegiatan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian on time performance maskapai penerbangan NAM Air distrik Yogyakarta dan meminimalisir keterlambatan penerbangan untuk upaya peningkatan kualitas jasa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua alat pengukuran kualitas yaitu Diagram Pareto dan Metode Fishbone. Penggunaan Diagram Pareto adalah untuk menemukan dan memusatkan perhatian pada masalah paling dominan. Penggunaan Metode Fishbone adalah untuk menemukan penyebab dari masalah paling dominan.

Hasil penelitian diketahui tingkat pencapaian on time performance maskapai penerbangan NAM Air distrik Yogyakarta sebesar 60% yaitu memiliki keandalan yang buruk. Ditemukan dua masalah paling dominan yang mengakibatkan keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan NAM Air distrik Yogyakarta yaitu, faktor teknis operasional dan faktor non teknis operasional. Dengan Metode Fishbone ditemukan penyebab dari kedua masalah dominan dan hasil tersebut menunjukkan bahwa permasalahan berada di dalam kegiatan operasional yang merupakan keterlambatan faktor internal adalah kesalahan pada prosedur, manusia, mesin. Dan faktor eksternal adalah kekurangan fasilitas dan infrastruktur. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan pencegahan dan meminimalisir keterlambatan penerbangan untuk memperbaiki pencapaian on time performance sebagai sarana meningkatkan kualitas jasa.

Kata kunci: On time performance, keterlambatan, keandalan, kualitas jasa

**ACHIEVEMENT LEVEL ANALYSIS OF ON TIME PERFORMANCE AS
AN EFFORT TO IMPROVE QUALITY OF SERVICE ON NAM AIR
AIRLINE**

(Case Studies in Adisutjipto International Airport Yogyakarta)

By:

Danang Prasetya Ali Mukti
13050036

ABSTRACT

On time performance is a crucial factor need attentions and the main product for airline to maintain and improve in the operational activity. This research is intended to know the level achievement on time performance NAM Air district Yogyakarta and minimized flight of delays for an effort to improve quality of service.

The methods used in this study consists of two quality tools are Pareto Chart and Fishbone Method. The use of Pareto Chart is to define and focuses on the most problem. The use of Fishbone Method is to find the root causes from the most problem.

The result defined achievement level of on time performance the NAM Air airline district Yogyakarta is 60% which is poor reliability. The defined two the most problem causing a departure of delays the NAM Air airline district Yogyakarta is a technical operational factors and non technical operational factors. The Fishbone Method found the root causes of two the most problem and the results show that the problem is in the operational activity of the delay internal factors such as errors in procedures, humans, machines and external factors such as lack of facilities and infrastructure. Therefore, precautions and minimize flight of delays for improving achievement on time performance as an effort to improve quality of service.

Keywords: On time performance, delays, reliability, quality of service.