

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kebutuhan masyarakat di bidang sarana transportasi semakin berkembang. Mobilitas masyarakat yang semakin beragam dan modern menuntut mereka untuk mencari berbagai macam sarana transportasi baik darat, laut dan tak terkecuali sarana transportasi udara untuk mendukung mobilitas mereka. Mobilitas masyarakat di Negara Indonesia yang berbentuk kepulauan terkadang membuat mereka harus menempuh jarak yang cukup jauh bahkan ribuan mil.

Transportasi yang lebih efektif untuk mendukung mobilitas mereka untuk menempuh jarak yang cukup jauh bahkan ribuan mil adalah transportasi udara. Transportasi udara adalah transportasi yang dikenal memiliki standar keamanan dan kenyamanan yang tinggi, ketepatan waktu yang lebih efektif dari transportasi lainnya serta dijadikan sebuah standar kualitas bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi udara. Faktor keselamatan tentu menjadi faktor yang diutamakan dalam sebuah penerbangan. Faktor waktu juga menjadi faktor krusial dalam maskapai penerbangan yang tidak kalah penting dengan faktor keselamatan.

Dengan demikian, kesadaran masyarakat akan ketepatan waktu membuat perusahaan penerbangan akan selalu meningkatkan pelayanannya. Waktu keberangkatan penerbangan dan waktu kedatangan penerbangan adalah suatu aspek yang sangat perlu diperhatikan bagi penyedia sarana transportasi udara. Dalam hal ini transportasi udara atau disebut juga maskapai penerbangan yang menjadi pilihan penumpang biasanya bukan hanya memiliki harga tiket murah tetapi juga memiliki tingkat *on time performance* yang baik. *On time performance* adalah serangkaian kegiatan operasional yang dilakukan untuk menunjang jumlah penerbangan berangkat tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh maskapai penerbangan berdasarkan tabel waktu.

Maskapai penerbangan mempunyai target dalam pencapaian *on time performance* tentunya dengan hasil yang baik atau maksimal. Tingkat *on time performance* 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. Dengan demikian, maskapai penerbangan yang memiliki tingkat *on time performance* yang baik atau maksimal adalah maskapai penerbangan yang mempunyai kualitas jasa yang baik untuk penggunanya.

Untuk mencapai *on time performance* yang baik atau maksimal pada maskapai penerbangan tentunya banyak faktor yang mempengaruhi. “Direktorat Jenderal Perhubungan Udara mengkategorikan faktor-faktor yang mempengaruhi meliputi permasalahan seperti faktor cuaca, teknis operasional, dan non teknis operasional. Masalah tersebut dapat berdampak langsung pada maskapai penerbangan terutama kualitas jasa yang buruk. *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. Dengan keandalan yang tinggi yang ditandai dengan ketepatan waktu penerbangan akan menyebabkan peningkatan kapasitas baik dari sisi pelayanan kepada penumpang maskapai penerbangan.

Maskapai penerbangan tentunya membutuhkan sebuah sistem yang tepat dengan begitu manajemen akan lebih mudah dalam melakukan evaluasi kinerja seperti tindakan perbaikan dan peningkatan proses operasional maskapai penerbangan. Tujuannya untuk mengetahui penyebab masalah yang terjadi pada

tingkat pencapaian *on time performance* pada periode tertentu guna meningkatkan kualitas jasa pada maskapai penerbangan dan meminimalisir masalah yang timbul seperti keterlambatan penerbangan agar tercapai tingkat *on time performance* yang baik dan maksimal dan menjadi solusi alternatif untuk meningkatkan pencapaian *on time performance* dalam periode berikutnya.

Dari permasalahan tersebut, maka penulis mengajukan penelitian yang berjudul: **“ANALISIS TINGKAT PENCAPAIAN ON TIME PERFORMANCE SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA MASKAPAI PENERBANGAN NAM AIR”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pencapaian *on time performance* keberangkatan pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta periode 1 Mei 2016 – 30 April 2017?
2. Bagaimana identifikasi faktor penyebab masalah keterlambatan keberangkatan penerbangan menggunakan diagram *pareto* dan metode *fishbone* pada maskapai penerbangan NAM Air?
3. Bagaimana meminimalisir keterlambatan keberangkatan penerbangan sebagai upaya peningkatkan kualitas jasa pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dan pembuatan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian *on time performance* keberangkatan pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta periode 1 Mei 2016 – 30 April 2017.
2. Untuk mengetahui faktor penyebab masalah dalam keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui cara meminimalisir keterlambatan keberangkatan penerbangan sebagai upaya peningkatkan kualitas jasa pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Pada umumnya pencapaian *on time performance* keberangkatan penerbangan dari suatu maskapai jarang yang mencapai (100%) pada periode tertentu. Penelitian hanya difokuskan pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
2. Penelitian difokuskan untuk mengetahui tingkat pencapaian *on time performance* keberangkatan maskapai penerbangan NAM Air periode 1 Mei 2016 – 30 April 2017.
3. Identifikasi masalah keterlambatan menggunakan diagram *pareto* dan metode *fishbone* difokuskan pada jadwal keberangkatan penerbangan maskapai NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta periode 1 Mei 2016 – 30 April 2017.
4. Upaya peningkatan kualitas jasa dengan memunculkan solusi untuk meminimalisir penyebab keterlambatan yang terjadi pada keberangkatan maskapai penerbangan NAM Air.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dalam mengetahui tingkat pencapaian *on time performance*, mengetahui faktor penyebab masalah dalam keterlambatan keberangkatan penerbangan dan mengetahui upaya peningkatan kualitas jasa pada maskapai penerbangan dengan memunculkan solusi untuk meminimalisir keterlambatan keberangkatan penerbangan pada maskapai NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada periode 1 Mei 2016 – 30 April 2017. Manfaat lain dari penelitian ini adalah sebagai tindakan evaluasi bagi maskapai NAM Air di Bandar Udara Internasional

Adisutjipto Yogyakarta untuk memperbaiki pencapaian *on time performance* periode selanjutnya sebagai salah satu kualitas jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan bertujuan mempermudah dalam pembacaan dan pemahaman penelitian ini. Sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang menunjang dan penjelasan-penjelasan mengenai maskapai penerbangan tempat penelitian, pengertian kualitas jasa, penjelasan *on time performance*, permasalahan yang timbul tingkat pencapaian *on time performance*.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai metode-metode apa saja yang akan digunakan untuk menganalisis data-data yang diperoleh saat melakukan penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan, menganalisis, dan membahas data-data yang diperoleh saat melakukan penelitian pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian serta saran yang dapat berupa masukan bagi maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.