

Analisis Perbedaan Tingkat on Time Performance (OTP) pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Nabila Eka Prasetia Putri¹ Herida Panji Olivia²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: nabilapras Setia2@gmail.com¹

Abstrak

Perusahaan penerbangan Citilink merupakan salah satu maskapai paling cepat Perusahaan ini berdiri tahun 2001 dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Maskapai Citilink sudah banyak beroperasi di banyak bandar udara di Indonesia, salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan pra-penelitian, peneliti menemukan dimana kondisi pada saat keberangkatan dan kedatangan mengalami perbedaan dimana pada saat keberangkatan arus penumpang lebih padat dibandingkan pada saat kedatangan. Sehingga, dalam hal ini mempengaruhi *On Time Performance* pada suatu maskapai. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis data Statistik deskriptif dan *Independent Sample Test*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Jadwal keberangkatan Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada periode Agustus-September 2023 yang di kumpulkan dan dijadikan sampel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *On Time Performance* keberangkatan pada maskapai penerbangan Citilink dan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara *On Time Performance* pada keberangkatan Maskapai Citilink di Bulan Agustus dan September 2023 Di Bandar Udara Internasional Juanda. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Tingkat *On Time Performance* keberangkatan Maskapai Citilink Indonesia cukup baik yaitu **88,59%**. Tabel output "*Independent Samples Test*" pada bagian "*Equal variances assumed*" diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar **0,001 < 0,05** dan data *Flight On Time* keberangkatan Bulan Agustus 2023 dan November 2023 dilihat pada kolom *Lower* dan *Upper* masing-masing bernilai **0,8493** dan **3,21740** maka disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara data *Flight On time* antara Bulan Agustus dengan Bulan September 2023

Kata Kunci: On Time Performance, Maskapai

Abstract

The Citilink airline company is one of the fastest airlines. This company was founded in 2001 and functions as an alternative low-cost airline in Indonesia. Citilink airline already operates at many airports in Indonesia, one of which is Juanda International Airport, Surabaya. Based on pre-research, researchers found that the conditions at the time of departure and arrival were different, where at the time of departure the flow of passengers was denser than at the time of arrival. So, in this case it affects the On Time Performance of an airline. This research is quantitative research using descriptive statistical data analysis and Independent Sample Test. The data collection technique used was the Citilink airline departure schedule at Juanda International Airport, Surabaya in the period August-September 2023, which was collected and used as a sample. This research aims to determine the level of On Time Performance of departures on Citilink airlines and to find out whether there is a significant difference between the On Time Performance of departures of Citilink Airlines in August and September 2023 at Juanda International Airport. The results of this research can be concluded that the On Time Performance Level of Citilink Indonesia Airline departures is quite good, namely 88.59%. The "Independent Samples Test" output table in the "Equal variances assumed" section shows the Sig value. (2-tailed) is 0.001 < 0.05 and the Flight On Time data for departures for August 2023 and November 2023 seen in the Lower and Upper columns have a value of 0.8493 and 3.21740 respectively, so it is concluded that there is a significant difference between the Flight data On time between August and September 2023

Keywords: On Time Performance, Airline



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Saat ini penerbangan merupakan salah satu jasa transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Transportasi udara di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang sekarang telah melayani berbagai rute baik domestik maupun internasional. Bahkan persaingan dalam jasa penerbangan ini pun semakin ketat dengan munculnya maskapai pesawat berbiaya murah atau *low cost carrier*. Harga dari moda jasa transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia tidak seperti beberapa tahun silam yang masih terbilang susah untuk terjangkau oleh kalangan menengah kebawah. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab dari terjadinya keterlambatan penerbangan atau *delay* yang tidak dapat dihindari oleh beberapa maskapai penerbangan dalam mengatur jadwal keberangkatan maupun kedatangan. *Delay* atau keterlambatan penerbangan ini dapat membuat rugi banyak pihak, seperti penumpang, bandara, maupun maskapai itu sendiri.

Berdasarkan Permenhub 89 Tahun 2015 berisi Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, *flight delayed* (Keterlambatan Penerbangan) adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan dan kedatangan yang di jadwalkan dengan realisasi waktu kedatangan atau keberangkatan. penundaan penerbangan yang dilakukan pihak maskapai dari jadwal yang telah ditetapkan. Selanjutnya adalah mengenai masalah teknis, yaitu adalah masalah yang terjadi karena disebabkan oleh kerusakan pada alat transportasi yang di akibatkan oleh alat atau human eror dan juga di akibatkan oleh keadaan alam. Pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi dengan ganti rugi kepada penumpangnya. PM 89 Tahun 2015 menggolokan keterlambatan penerbangan di dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori terlambatan yaitu kategori 1 dari keterlambatan 30 menit s/d 60 menit, kategori 2 keterlambatan 121 menit s/d 120 menit, kategori 3 keterlambatan 121 menit s/d 180 menit, kategori 4 keterlambatan 181 menit s/d 240 menit, kategori 5 keterlambatan lebih dari 240 menit dan kategori 6 pembatalan penerbangan penerbangan yang di lakukan oleh konsumen.

Permasalahan *delay* dapat melahirkan keseimbangan yang baik untuk pemenuhan hak dan kewajiban para pihak dalam hal ini penumpang selaku konsumen dan perusahaan maskapai penerbangan selaku pelaku usaha jasa pengangkutan udara namun faktanya, pemenuhan hak dan kewajiban antara penumpang dan perusahaan maskapai penerbangan tidak berjalan dengan baik seperti sering terjadi pada angkutan niaga berjadwal, yaitu masih banyaknya kasus keterlambatan penerbangan (*delay*). Dari Maskapai Citilink yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, peneliti akan membahas salah satu dari Maskapai di atas yang sering terjadinya *delay* yaitu Maskapai Citilink. Perusahaan penerbangan Citilink merupakan salah satu maskapai paling cepat Perusahaan ini berdiri tahun 2001 dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan Air Operator Certificate (AOC), berkembang di Indonesia sejak tahun 2011 penerbangan Citilink yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota dan didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009. Maskapai Citilink sudah banyak beroperasi di banyak bandar udara di Indonesia, salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Namun uraian diatas peneliti tertarik untuk mengambil permasalahan ini, di karenakan agar pihak maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dapat mengetahui delay yang dilakukan yang dimana kita ketahui bersama bahwa maskapai ini mempunyai kasus-kasus yang mereka alami di antaranya adalah Delay. Penyebab terjadinya delay biasanya dikarekan kesalahan maskapai dalam ketepatan waktu, pengaturan jadwal pesawat, jumlah pesawat, schedule penerbangan dan jadwal para awak kabin. Ervianto (2014). Berdasarkan pra-penelitian, peneliti menemukan dimana kondisi pada saat keberangkatan dan kedatangan mengalami perbedaan dimana pada saat keberangkatan arus penumpang lebih padat dibandingkan pada saat kedatangan. Sehingga, dalam hal ini mempengaruhi on time performance pada suatu maskapai. Adapun faktor faktor yang mempengaruhi kurangnya on time performance (OTP) dalam suatu penerbangan yaitu sebagai berikut:

1. Jarak waktu kedatangan dan keberangkatan pesawat
2. Kerusakan pesawat
3. Cuaca buruk
4. Banyak nya pergerakan dan overload
5. On time waktu sudah menjadi patokan dalam pemilihan maskapai untuk melakukan perjalanan.

On time yaitu keadaan Dimana jam keberangkatan sama dengan jam kedatangan yang sudah di tentukan jadwalnya. Dalam persaingan sebagai maskapai penerbangan domestik tentunya pihak maskapai harus memperhatikan hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pada suatu jadwal penerbangan. Sehingga peneltiti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: "analisis perbedaan tingkat on time performance (OTP) pada maskapai citilink di bandar udara internasional juanda surabaya". Rumusan Masalah: Bagaimana tingkat OTP keberangkatan pada maskapai penerbangan Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda? Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara *On Time Performance* pada keberangkatan Maskapai Citilink di Bulan Agustus dan September 2023 DiBandar Udara Internasional Juanda? Batasan masalah dalam penelitian ini, peneliti hanya membahas mengenai analisis on time performance keberangkatan pada maskapai Citilink dan lokasi penelitian ini hanya di lakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Adapun Tujuan Penelitian ini adalah: Untuk mengetahui tingkat OTP keberangkatan pada maskapai penerbangan Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Untuk Mengetahui perbedaan yang signifikan antara *On Time Performance* pada keberangkatan Maskapai Citilink di Bulan Agustus dan September 2023 DiBandar Udara Internasional Juanda.

Landasan Teori

Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang No 15 tahun 1992 tentang penerbangan dan Peraturan Pemerintah No. 70 tahun 2001 tentang kebandarudaraan. Bandar Udara adalah lapangan terbang yang di pergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, atau bongkar muat kargo, serta di lengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda. Berdasarkan Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Bandar udara sendiri memiliki dua area berbeda yaitu sisi darat dan sisi udara.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandar Udara Internasional Juanda (BUIJ) (abreviasi: Bandara Internasional Juanda; bahasa Inggris: Juanda International Airport) (IATA: SUB, ICAO: WARR), adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Sidoarjo. Bandara ini merupakan bandara tersibuk ketiga di Indonesia (setelah Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Ngurah Rai). Bandara ini terletak sekitar 12 kilometer (7,5 mil) dari pusat Kota Surabaya dan melayani wilayah Gerbang kertosusila. Bandara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawidjaja, Perdana Menteri Indonesia terakhir yang mengusulkan pembangunan bandara ini. penumpang. Bandara ini memiliki Panjanglandasan 3000 meter dengan luas terminal sebesar 51.500 m², atau sekitar dua kali lipat dibanding terminal lama yang hanya 23.088 m². Bandara baru ini juga dilengkapi dengan fasilitas lahan parkir seluas 28.900 m² yang mampu menampung lebih dari 3.000 kendaraan.

Delay (Keterlambatan Penerbangan)

Menurut Ervianto (2014), *delay* adalah Sebagian waktu pelaksanaan yang tidak dapat dimanfaatkan sesuai dengan rencana, sehingga menyebabkan beberapa kegiatan yang mengikuti menjadi tertunda atau tidak dapat diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan. *Delay* penerbangan bisa terjadi untuk rentang waktu 1 jam mundur atau lebih. Sekarang ini banyak sekali maskapai penerbangan yang sering mengalami masalah *delay* termasuk maskapai Citilink. penyebab terjadinya *delay* biasanya dikarenakan kesalahan maskapai dalam ketepatan waktu, pengaturan jadwal pesawat, jumlah pesawat, jadwal penerbangan dan jadwal para awak kabin. Apabila terjadinya *delay* para penumpang mempunyai hak untuk meminta kompensasi atau ganti rugi kepada operator maskapai penerbangan. Karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban bagi para maskapai tersebut untuk mengkompensasikan atau mengganti rugi para penumpang. Pemberian kompensasi pada penumpang yang mengalami *delay* tertuang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang mulai berlaku pada 1 Januari 2012. (Atmadjati, 2018).

Penyebab terjadinya penundaan Penerbangan

Adapun beberapa penyebab terjadi tertundanya penerbangan adalah sebagai berikut:

1. Kerusakan sistem, yakni keadaan penundaan penerbangan yang disebabkan oleh kerusakan sistem check-in. Kerusakan seperti ini menyebabkan proses check-in harus dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.
2. Kendala operasional, yakni kerusakan pada pesawat yang menyebabkan harus ditundanya penerbangan. Jika maskapai memiliki pesawat pengganti maka penundaan akan terselesaikan dan tidak mempengaruhi penerbangan lainnya.
3. Penundaan pesawat juga disebabkan karena adanya perubahan pesawat dengan tipe berbeda setelah proses check-in berlangsung. Perubahan ini mengharuskan perubahan penentuan tempat duduk pada beberapa atau sebagian besar penumpang.
4. Kondisi Khusus, yakni Kondisi Yang Terjadi Pada Bandar Udara Tujuan Dalam Status Keamanan Tingkat Tinggi, Yang Biasanya Harus Steril Karena Digunakan Untuk Penerbangan VIP. Contoh Saat Presiden Amerika Berkunjung Ke Bali, Semua Penerbangan Ke Bali Pada Slot Waktu Sebelum Kedatangan Tamu VIP Itu Akan Ditunda. Kondisi Khusus Bisa Terjadi Jika Terdapat Isu Keamanan Di Bandar Udara Asal Atau Tujuan.
5. Kelakuan penumpang, kelakuan yang dapat menyebabkan tertundanya penerbangan oleh penumpang misalnya seperti tidak datang tepat waktu diruang tunggu, membawa bagasi

cabin terlalu besar sehingga harus memindahkannya ke bagasi pesawat, tetap menggunakan pesawat telephone saat pesawat take off.

6. Keadaan alam, dimana keadaan seperti ini tidak memungkinkan pesawat untuk melakukan penerbangan karena cuaca yang buruk.

Hal seperti ini tidak dapat di sepelekan karena menyangkut faktor keselamatan penerbangan. Dari beberapa penyebab tertundanya penerbangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tertundanya penerbangan merupakan keadaan dimana maskapai penerbangan melakukan penundaan penerbangan dari jadwal yang telah ditetapkan dikarenakan masalah internal maupun eksternal sehingga penerbangan tersebut harus ditunda. Masalah yang menyebabkan tertundanya penerbangan merupakan hal yang sangat merugikan semua pihak, khususnya penumpang. Akibat tertundanya penerbangan tersebut dipastikan akan merembet ke semua rute terkait khususnya untuk penerbangan koneksi berikutnya.

OTP (On Time Performance)

On time performance adalah suatu keadaan ketepatan waktu keberangkatan dan waktu kedatangan pesawat udara sesuai dengan yang telah ditetapkan. *On time performance* ini penting karena suatu pesawat udara memiliki nilai guna saat pesawat udara tersebut berada di udara. *On time performance* (OTP) dan keterlambatan memang tidak bisa dipisahkan, karena keterlambatan merupakan kebalikan dari *on time performance* (OTP). *On time performance* (OTP) merupakan ketepatan waktu yang di capai oleh suatu penerbangan, sedangkan keterlambatan dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Keterlambatan di definisikan sebagai adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Penyedia layanan penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu adalah salah satu faktor penting dalam layanan kepada pengguna layanan. Tentunya, semua maskapai yang beroperasi di Indonesia harus terus dievaluasi oleh pemerintah sehingga kinerja tepat waktu (OTP) dapat terus meningkat. Untuk memperhatikan faktor-faktor keterlambatan maskapai, pemerintah menetapkan peraturan mengenai kompensasi yang diberikan pengguna layanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 25/2008 tentang Implementasi Transportasi Udara dan Peraturan tersebut harus menerima Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Transportasi Udara, penumpang yang berwenang. Dapatkan kompensasi dari maskapai jika penerbangan Anda terlambat atau tidak tepat waktu.

Maskapai Penerbangan

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan Pasal 1 ayat (25) berbunyi “pengangkutan udara ialah suatu badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan atau Maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.” Ada tipe pesawat citilink:

Airbus A320

Adalah pesawat penumpang komersial jarak dekat sampai menengah yang di produksi oleh Airbus. A320 merupakan pesawat penumpang pertama dengan sebuah sistem kendali fly-

by-wire digital, dimana pilot mengendalikan penerbangan melalui penggunaan sinyalelektronik dan bukan secara mekanik dengan hendel dan sistemhidrauli. Kelompok pesawat A320, yang termasuk A318, A319, dan A321, serta pesawat jet bisnis ACJ) adalah satu-satunya kelompok pesawat berbadan sempit (*narrow-body*) yang di produksiAirbus. Akibat kegagalan ini maskapai untuk memenuhi *On Time Performance* (OTP) yang diberlakukan oleh Dirjen Perhubungan Udara, seperti yang ada di bandar udara juanda maskapai citilink tipeAirbus A.30 dengan 21 flight di tanggal 26 november 2023 dengan result OTP.

Boeing 737

Merupakan salah satu jenis pesawat komersial berbadan sempit dengan mesin ganda (twin jet) yang diproduksi oleh pabrik Boeing Di Seattle, Amerika Serikat. Awalnya pesawat ini merupakan pengembangan versi murah dari Boeing 707 dan 727 dengan kapasitas yang lebih sedikit dan berjarak pendek. Boeing 737 merupakan pesaing utama dari pesawat berlorong Tunggal keluaran Airbus yaitu A320. Garuda Indonesia Telah Berkembang Menjadi Perusahaan Penanganan Darat Terbesar Di Indonesia Dengan Jaringan Nasional Dan Internasional. Pada Tahun 2019 Terhitung Sekitar 342 Ribu Penerbangan, 59 Juta Barang, 32 Juta/Kgs Kargo, 80 Juta Penumpang, Dan 99,44%. Garuda Indonesia Memiliki Lebih Dari 14 Ribu Karyawan Yang Berkontribusi Dalam Melayani Pernumpang Di Seluruh Bandara Indonesia. Garuda Adalah Anggota Kebanggaan *Ground Handling Council* Member IATA Dan Memiliki Sertifikat ISAGO (*IATA Safety Audit For Ground Operations*). Garuda Melayani Lebih Dari 50 Maskapai Dan 55 Bandara Indonesia.

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Wana Hayatun	2022	On time performance maskapai penerbangan lion air rute Pontianak-surabaya di bandar udara internasional supadio pontianak	hasil penelitian berasal dari wawancara dan observasi, serta dokumentasi. Persentase tingkat On Time Performance (OTP) pada tahun 2017 – 2020 mengalami penurunan dengan persentase terendah 47%, pada tahun 2021 persentase On Time Performance (OTP) mengalami kenaikan 15% menjadi 62%. Pada hari raya Idulfitri dan hari raya Natal memiliki On Time Performance (OTP) baik yaitu dengan On Time Performance (OTP) 100%. Faktor yang menyebabkan tidak tercapainya On Time Performance Maskapai penerbangan Lion Air Rute Pontianak – Surabaya di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak) yaitu faktor cuaca, faktor Teknik, faktor operasional.
2	Anisa mega utami	2023	Analisis Penggunaan Aviobridge Untuk Meningkatkan On Time Performance Di Bandar Udara Internasional	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aviobridge dan dampak penggunaan aviobridge dalam meningkatkan kinerja tepat waktu di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian ini adalah data maskapai bulanan yang meliputi data jadwal penerbangan, data aktual maskapai, data maskapai tepat waktu, dan data maskapai yang menggunakan aviobridge. Analisis data yang dilakukan terdiri dari reduksi, penyajian data, dan

			Ahmad Yani Semarang	penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan aviobridge terhadap kinerja tepat waktu di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan H1 diterima karena terdapat hasil yang signifikan dari kedua variabel tersebut. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada bulan Desember 2022 total rata-rata penggunaan aviobridge sebesar 155,7% yang berdampak pada keterlambatan dengan rata-rata 22% dan rasio 1:1,13
3	Yopi Muhammad sofyan	2022	Analisis optimasi ground time pesawat citilink A320 sebagai Upaya meningkatkan kualitas on time performance di pt gapura angkasa bandar udara husein internasional sastranegara bandung	penelitian ini adalah Hasil Rata-rata waktu Ground time dalam waktu 3 bulan (Juni-Agustus 2022) adalah 86 menit. Rata-rata waktu Ground time tercepat terjadi pada bulan Agustus dan dengan rata-rata waktu 28 menit. Rata-rata waktu Ground time paling lama terjadi pada bulan Juni-Juli dengan rata-rata waktu Ground time 29 menit. Upaya yang dilakukan oleh maskapai penerbangan Citilink dalam meningkatkan kinerja On Time Performance (OTP) antara lain melakukan quick handling atau penanganan dengan cepat ketika adanya potensi keterlambatan pesawat, dikeluarkannya Technical Delay Aircraft Maintenance (TDAM) sebagai upaya preventif keterlambatan yang terjadi dikarenakan faktor teknik, melakukan strategi penentuan jam terbang pesawat, dan dukungan dari man power untuk melakukan fungsi pekerjaannya dengan tepat waktu. Kasus delay yang terjadi diakibatkan oleh tiga masalah yaitu: Late Arrival, Teknis, dan Air Traffic Controller (ATC). Kemudian hasil didalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa maskapai penerbangan Citilink memiliki Key Performance Indicator berupa target pencapaian on time performance (OTP) yang diukur dalam bentuk persentase selama periode satu bulan, yaitu sebesar 92%.

Sumber: Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini terdapat kesamaan dengan peneliti sebelumnya, yaitu sama-sama meneliti mengenai penanganan *delay*, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini dapat dilihat dari data, tempat penelitian dan tahun penelitian. Penelitian ini juga berbeda karena penulis meneliti tentang Analisis perbedaan Tingkat *On Time Performance* pada maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban Sugiyono (2019). Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis sugiyono (2019). Metode ini bertujuan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitian, serta analisis data dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian. Penelitian ini di laksanakan pada tanggal 01 Agustus 2023 - 30 september 2023 ketika melaksanakan praktek kerja lapangan

(PKL) di unit Gapura. Tempat penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data berlokasi di Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek ataupun subyek yang mampumempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi itu bukan hanya orang saja tetapi juga obyek dan benda alam yanglainnya. Selain itu populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang di pelajari tapi juga meliputi seluruh karakteristik yang di miliki olehsubyek ataupun obyek itu, Adapun populasi yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah jadwal keberangkatan maskapaicitilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini menggunakan Teknik sampling insidental. Teknik ini di pilih karena Teknik ini penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan penelitian dapat di gunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah jadwal penerbangan maskapai citilink pada bulan Agustusdan September tahun 2023.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) Teknik pengumpulan data merupakan proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasilwawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, serta membuat kesimpulan sehingga dapat di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Berikut beberapa Teknik yang digunakan dalam penelitianini menggunakan website flight radar24 agar data yang di dapat akurat dan *realtime*. Flight radar24 adalah sebuah layanan berbasis internet yang dapat memperlihatkan asal dan tujuan penerbangan, nomor penerbangan, jenis penerbangan, posisi, ketinggian hingga kecepatan. Flight radar24 bisa melacak lalu lintas udara secara langsung, karena aplikasi menggabungkan dan menganalisis sejumlah data penerbangan yang berasal dari teknologi Automatic Dependent Surveillance-Boardcast, Teknik Multilateration, FLARM, serta Radar Data Amerika Utara. Data tersebut dikategorikan kedalam tabel untuk selanjutnya dilakukan analisis. Menurut sugiyono (2019) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang di peroleh secara tidak langsung kepada pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data sekunder di peroleh melalui website flight radar24. Data sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data harian laporanpenerbangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya, Bandar udara Internasional Juanda Surabaya adalah salah satu bandar udara Internasional yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I dan mempunyai 2 (dua) terminal penumpang, yaitu terminal 1 (satu) untuk melayani penerbangan domestik dan terminal 2 (dua) untuk melayani penerbangan internasional. Penelitian ini berlangsung pada rentang tanggal 01 Agustus 2023 sampai 30 September 2023 dengan objek maskapai penerbangan milik pemerintah yaitu Citilink Indonesia. Pengamatan dilakukan dengan melihat langsung kondisi saat keberangkatan dan juga melakukan pemantauan melalui aplikasi Flight Radar.



Gambar 1. Flight Radar

Sumber. <https://www.flightradar24.com/blog/new-flightradar24-com-label-options/>

Analisa Data penelitian

Untuk menghitung *On time performance* pada penerbangan Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dibutuhkan jadwal penerbangan harian dan data aktual keberangkatan.

Pembahasan

Bagaimana tingkat OTP keberangkatan pada maskapai penerbangan Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda?

Dari analisa data keberangkatan, Maskapai Citilink Indonesia memiliki total keberangkatan 1.525 Flight pada bulan Agustus-September 2023 dengan rincian 1.351 *Flight Ontime* dan 174 *Flight Delay*. Tingkat *On Time Performance* Keberangkatan Citilink Indonesia dapat kita ketahui bahwa Tingkat *On Time Performance* keberangkatan Maskapai Citilink Indonesia cukup baik yaitu **88,59%** yang artinya bahwa maskapai Citilink Indonesia memiliki sistem manajemen dan Operasional yang baik dalam melayani penumpang, terutama dalam penjadwalan dan kondisi pesawat yang baik, Maskapai Citilink Indonesia juga memiliki nilai di atas Aturan minimal *On Time Performance* Kementerian Perhubungan Udara yaitu 85%. Dibandingkan dengan maskapai lain, Maskapai Citilink Indonesia memiliki nilai *On Time Performance* yang cukup baik di bandingkan dengan maskapai swasta Lion Air di Indonesia yang memiliki kesamaan dalam pelayanan berbasis *Low Cost Carrier*. Menurut Jurnal Berita <https://industri.kontan.co.id/>, " *On Time Performance* Lion Air yang mencapai 80,76% memperlihatkan rata-rata performa ketepatan waktu tertinggi di bulan pertama semester kedua jika komparasi dengan waktu yang sama pada 2018 yakni 69,87% dan perolehan 66% di 2017. Dan menurut Jurnal Bagus wicaksono (2019) tentang " *Evaluasi On Time Performance Penerbangan Berjadwal Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*" menyebutkan bahwa nilai *On Time Performance* Maskapai Citilink Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II sebesar 70.18%, Hal ini lebih kecil ketimbang *On Time Performance* Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu 88.59%.

Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara *On Time Performance* pada keberangkatan Maskapai Citilink di Bulan Agustus dan September 2023 Di Bandar Udara Internasional Juanda?

Berdasarkan Uji sample T Test Independent dilakukan dengan membandingkan data Keberangkatan bulan Agustus 2023 dengan data Keberangkatan bulan September 2023 dengan hasil nilai Rata-rata *Flight Ontime* pada bulan Agustus sebesar **23.0000**, sementara *Flight Ontime* pada bulan September sebesar **20.9667**. Tabel *output "Independent Samples Test"* pada bagian "*Equal variances assumed*" diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar **0,001 < 0,05** dan data *Flight On Time* keberangkatan Bulan Agustus 2023 dan November 2023 dilihat pada kolom *Lower* dan *Upper* masing-masing bernilai **0,8493** dan **3,21740** maka disimpulkan

bahwa ada perbedaan yang signifikan antara data *Flight On time* antara Bulan Agustus dengan Bulan September 2023. Hasil Uji T Test Independent diartikan secara data keberangkatan *On time performance* Maskapai Citilink pada Bulan Agustus 2023 memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Ada beberapa Faktor yang mempengaruhi *On time performance* maskapai Citilink di setiap bulan yang berbeda secara signifikan, seperti:

1. Faktor Manajemen. Faktor ini disebabkan oleh maskapai penerbangan, misalnya keterlambatan dari pilot, co pilot, awak kabin, catering, ketidaksiapan pesawat udara atau penanganan di daerah dan lain-lain. Selain itu, bahkan bisa juga disebabkan oleh keterlambatan penumpang baik yang baru melapor (*Check In*), sedang pindah pesawat (*Transfer*) atau penerbangan lanjutan (*Connecting Flight*).
2. Faktor Teknis Operasional. Faktor ini disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan. Sebagai contoh, lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya, misalnya karena banjir, retak, atau bahkan kebakaran. Selain itu, bisa juga saat itu sedang terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*Landing*). Atau pun misal kendala lainnya yaitu keterlambatan pengisian bahan bakar (*Refueling*) sehingga akhirnya menyebabkan penerbangan ditunda.
3. Faktor Cuaca. Faktor cuaca yang menyebabkan keterlambatan pesawat meliputi Hujan lebat, Banjir, Petir; Badai, Kabut, Asap, Jarak pandang di bawah standar minimal dan Kecepatan angin melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Menurut Jurnal Wicaksono (2019) tentang "Evaluasi On time Performance Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II", bahwa penyebab terbesar yang mempengaruhi On time Performance yaitu Faktor Cuaca, karena faktor tersebut tidak dapat di prediksi oleh manusia dan dapat berubah-ubah dalam skala tertentu. Contoh kasus yang terjadi di Pekanbaru yaitu kebakaran hutan yang menyebabkan jarak pandang untuk pesawat melakukan Take Off dan Landing menjadi terganggu. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Adinda (2016) tentang "*Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif Di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya)*" menyatakan bahwa Ketepatan waktu penerbangan yang diberikan Citilink dibuktikan dengan terus meningkatnya grafik On Time Performance yang kini stabil pada posisi sekitar 80 persen. Selain itu, sebagian besar penumpang juga jarang mengeluhkan mengenai delay atau keterlambatan penerbangan Citilink. Meski begitu, Citilink juga member jaminan terhadap keterlambatan bagi penumpang dengan memberikan kompensasi sesuai dengan faktor penyebab keterlambatan dan lama waktu keterlambatan berlangsung. Dalam hal tersebut, Citilink telah menaati PM 89 tahun 2015. Selain itu, Citilink juga memberikan jaminan penanganan delay terhadap penumpang dengan ditetapkannya sertifikasi ISO 9001: 2005 Delay Management terhadap Citilink. Hal ini sejalan dengan penelitian ini bahwa nilai *On Time Performance* Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda yaitu 88,59%. Sementara itu, Menurut Syahra (2018) tentang "*Analisis Dampak On Time Performance (Otp) Pada Kegiatan Transportasi Udara*" yang menyatakan bahwa Lama bongkar muat bagasi yang dilakukan, Waktu keberangkatan pesawat dari bandar udara asal, Sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing maskapai penerbangan, Masalah teknis yang terjadi pada pesawat dan Faktor cuaca ataupun bencana alam. Hal ini sejalan dengan penelitian ini bahwa penyebab yang mempengaruhi *On Time Performance* yaitu Cuaca dan masalah teknis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat *on time performance* (otp) pada maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diambil dari temuan penelitian dan pembahasan:

1. Tingkat *On Time Performance* Keberangkatan Citilink Indonesia dapat kita ketahui bahwa Tingkat *On Time Performance* keberangkatan Maskapai Citilink Indonesia cukup baik yaitu **88,59%** yang artinya bahwa maskapai Citilink Indonesia memiliki sistem manajemen dan Operasional yang baik dalam melayani penumpang, terutama dalam penjadwalan dan kondisi pesawat yang baik.
2. Berdasarkan Uji sample T Test Independent dilakukan dengan membandingkan data Keberangkatan bulan Agustus 2023 dengan data Keberangkatan bulan September 2023 dengan hasil nilai Rata-rata *Flight Ontime* pada bulan Agustus sebesar **23.0000**, sementara *Flight Ontime* pada bulan September sebesar **20.9667**. Tabel *output "Independent Samples Test"* pada bagian "*Equal variances assumed*" diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar **0,001 < 0,05** dan data *Flight On Time* keberangkatan Bulan Agustus 2023 dan November 2023 dilihat pada kolom *Lower* dan *Upper* masing-masing bernilai **0,8493** dan **3,21740** maka disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara data *Flight On time* antara Bulan Agustus dengan Bulan September 2023.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan. Perusahaan diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar dapat meminimalisir dampak terutama pada aspek External (*Cuaca, Airport Security, Crew* pesawat yang terlambat) yang tidak bisa diduga-duga. *On Time Performance* juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting terutama dalam pelayanan konsumen terutama konsumen yang melakukan perjalanan sesuai jadwal atau yang mempunyai jadwal yang sudah teratur.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah untuk mengkaji lebih banyak lagi sumber maupun referensi yang ada seperti menggunakan data dari Maskapai lain yang ada di Indonesia dan meneliti lebih detail menyangkut tentang *On Time Performance* sebuah Maskapai dalam pelayanan penerbangan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menemukan permasalahan baru yang masih berkaitan dengan *On Time Performance* di Bandara Juanda Internasional Surabaya ataupun Bandara lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ervianto, I, 2004, Teori Aplikasi *Manajemen* Proyek Kontruksi. Salemba Empat: Yogyakarta.
- Menurut Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandar udaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang,
- Menurut PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, *flight delayed* (Keterlambatan Penerbangan) adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan dan kedatangan yang di jadwalkan dengan realisasi waktu kedatangan atau keberangkatan.
- Peraturan Menteri (PM) No 49 tahun 2012 Bab 1 Ayat 5 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal, dimana dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa penumpang adalah seseorang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah serta memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*)

- Peraturan Menteri perhubungan republic Indonesia nomor PM 89 tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia .
- Soeparto (2014), penumpang adalah jasa transportasi bisnis penerbang dari departure ke destination yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan
- Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.
- Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan nya
- Suherman (2012), menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang di angkut dengan pesawat oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan bayaran atau tanpa bayaran.
- Suherman (2012), menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang di angkut dengan pesawat oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan bayaran atau tanpa bayaran.
- Suriasumantri (2001) bahwa dasarnya metode ilmiah merupakan cara ilmu memperoleh dan Menyusun tubuh pengetahuannya