

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan transportasi udara di seluruh dunia dewasa ini sungguh menakjubkan, baik yang menyangkut jumlah angkutan udara (penumpang maupun barang) maupun jumlah dan frekuensi lalu lintas pesawat udara pegangkutnya. Bandar udara sebagai tempat berlangsungnya embarkasi dan debarkasi angkutan udara, dihadapkan pada tantangan bagaimana harus membuat suatu manajemen Bandar udara (*airport management*) yang lebih profesional, efektif dan efisien. Agar selalu dapat mengimbangi pertumbuhan tersebut. Bandar udara harus dapat menyediakan sarana-sarana yang di butuhkan untuk operasional pesawat udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan agar lalu lintas penerbangan dapat berlangsung dengan aman, selamat, lancar dan teratur Warsito (2017).

Dalam perkembangan transportasi yang semakin pesat saat ini, pengaruh jasa transportasi udara dikatakan sangat signifikan. Transportasi memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, karakteristik transportasi udara lebih cepat di bandingkan dengan transportasi lainnya. Dalam proses melayani penumpang salah satu hal yang teramat penting yang harus di perhatikan adalah sistem penanganannya. Penanganan secara manual akan mengakibatkan membuang waktu yang cukup banyak maka sering terjadi *delay*. Untuk menanggulangi hal tersebut sistem peralatan yang canggih menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan penumpang, di samping itu untuk membuat penumpang nyaman dalam menggunakan transportasi udara yudianto dkk (2016).

Salah satu fasilitas pendukung operasional maskapai penerbangan dalam melakukan kegiatan transportasi udara adalah bandar udara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang

Penerbangan, menjelaskan bahwa Bandar udara merupakan kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

PT Angkasa Pura I (Persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Angkasa Pura I sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika itu Presiden RI Soekarno baru kembali dari Amerika Serikat. Beliau menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju. Saat ini, Angkasa Pura Airports mengelola 15 (lima belas) bandara di Indonesia, yaitu:

1. Bandara I Gusti Ngurah Rai – Denpasar
2. Bandara Juanda – Surabaya
3. Bandara Sultan Hasanuddin – Makassar
4. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan
5. Bandara Frans Kaisiepo – Biak
6. Bandara Sam Ratulangi – Manado
7. Bandara Syamsudin Noor – Banjarmasin
8. Bandara Jenderal Ahmad Yani – Semarang
9. Bandara Adisutjipto – Yogyakarta
10. Bandara Adi Soemarmo – Surakarta
11. Bandara Internasional Lombok - Lombok Tengah
12. Bandara Pattimura – Ambon
13. Bandara El Tari – Kupang
14. Bandara Internasional Yogyakarta - Kulon Progo

## 15. Bandara Sentani – Jayapura

Bandara Ahmad Yani merupakan salah satu bandar udara internasional yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero). Bandara ini berfungsi sebagai pintu gerbang dan ujung tombak lalu lintas udara yang berlokasi di bagian barat kota Semarang. Tahun 2018 ini, Bandara Ahmad Yani kembali menorehkan catatan baru. Bandara Ahmad Yani telah meresmikan terminal terbarunya per Juni 2018. Terminal baru ini mengusung tema *floating airport* yang ramah lingkungan. Pengusungan tema baru ini membuat bandara ini menjadi bandara pertama di Indonesia yang dibangun di atas air. Kualitas pelayanan yang baik sudah diberikan oleh pihak perusahaan sebagai pelayanan yang berkesinambungan

Dunia penerbangan mempunyai beberapa faktor yang menjadi standar kualitas untuk perusahaan yang berfokus pada industri jasa transportasi udara, yaitu faktor keselamatan, ketepatan waktu, dan lain lain. Faktor keselamatan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan dalam industri jasa transportasi udara. Sebuah maskapai yang tidak mampu menjamin keselamatan saat penerbangan dapat membahayakan pihak yang ingin melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa transportasi udara. Membahayakan bukan hanya untuk pihak yang berhubungan langsung saat proses penerbangan, namun juga pihak yang berada di luar proses penerbangan, seperti masyarakat yang berada di darat maupun di laut.

Ada beberapa maskapai yang beroperasi di Bandara Ahmad Yani Semarang baik domestic maupun internasional antara lain:

1. Maskapai Garuda Indonesia
2. Maskapai Citilink Indonesia
3. Maskapai Lion Air
4. Maskapai Batik Air
5. Maskapai Wings Air
6. Maskapai Sriwijaya Air
7. Maskapai AirAsia

8. Maskapai Trigana Air
9. Maskapai Silk Air
10. Maskapai Transnusa
11. Maskapai Tiger Asia
12. Maskapai Nam
13. Maskapai Express Air
14. Maskapai My Indo

Masyarakat menggunakan faktor waktu untuk memilih maskapai mana yang akan digunakan sebagai sarana transportasi. Melihat hal tersebut, maka dari itu *On Time Performance* (OTP) menjadi salah satu indikator kinerja maskapai penerbangan. Berdasarkan definisi yang diungkapkan oleh OAG (*Official Airline Guide*) yang dimaksud dengan penerbangan on-time (*On Time Performance*) atau tepat waktu adalah, “*On-Time Performance (OTP) is a flight that arrives or departs within 14 minutes and 59 seconds (under 15 minutes) of its scheduled arrival/departure time*” (OAG, 2016). Menurut definisi tersebut, maka penerbangan yang keberangkatannya melebihi 15 menit dapat disebut dengan terlambat (*delayed*). *On Time Performance* (OTP) memang tidak terlepas dengan istilah *delayed* atau terlambat, karena memang apabila sebuah maskapai penerbangan tidak mampu mencapai *On Time Performance* (OTP), maskapai tersebut dapat dikategorikan sebagai maskapai yang mengalami keterlambatan atau *delayed*.

Maskapai penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Setiap maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia pastinya harus terus dievaluasi oleh pemerintah agar faktor *On Time Performance* (OTP) dapat terus meningkat. Guna memperhatikan faktor keterlambatan oleh maskapai penerbangan, pemerintah membuat peraturan tentang kompensasi yang harus diterima oleh pengguna jasa, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, penumpang berhak mendapatkan kompensasi dari maskapai apabila penerbangan mereka terlambat atau tidak tepat waktu.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi *On Time Performance* (OTP) adalah fasilitas *airside* dan *landside* suatu bandara dengan kuantitas yang berbeda. *Air side* adalah bagian dari bandara yang berhubungan dengan kegiatan *take off* (lepas landas) maupun *landing* (pendaratan). Bagian *air side* terdiri dari *runway* (landas pacu), *taxiway* (landas hubung) dan *apron* (landas parkir) sedangkan *landside* adalah suatu daerah di wilayah bandara yang merupakan sisi luar bangunan terminal, terbuka untuk umum dan di dalam bangunan terminal yang terbatas untuk umum. Contohnya daerah parkir kendaraan, terminal penumpang dan area *crub* (tempat naik turunnya penumpang), selain itu ada juga bandara yang bersifat *enclave civil* yaitu bandara yang aktivitasnya bersamaan dengan kegiatan militer. Ada pula faktor lainnya berupa manajemen *airline* yaitu faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan, teknis operasional yaitu faktor yang disebabkan oleh kondisi Bandar udara pada saat keberangkatan dan kedatangan dengan intensitas jumlah penerbangan yang mungkin tidak sesuai dengan kapasitas *runway, taxiway*, dan *apron*. Ditambah faktor lainnya berupa sumber daya manusia yang dimiliki masing-masing maskapai penerbangan maupun bandara itu sendiri, ada maskapai yang mempunyai sumberdaya manusia dan fasilitas yang sangat bagus, namun ada juga yang sebaliknya. Syahra Ariesta (2018).

Dengan demikian diharapkan akan mampu mengantisipasi permasalahan yang akan datang. Dari uraian di atas, ada beberapa masalah yang bisa diangkat atau dijadikan formula dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini sangat penting untuk dikaji, di antaranya sebagai berikut :

1. Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani memiliki potensi sangat besar untuk di kembangkan di masa depan, mengingat dengan meningkatnya arus keberangkatan / kedatangan penumpang, *cargo*, dan

pos di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani. Hal ini menimbulkan sebuah kekhawatiran bahwa semakin meningkatnya volume keberangkatan / kedatangan pesawat tanpa kualitas yang memadai, proses keberangkatan / kedatangan akan menambah waktu sehingga terjadi keterlambatan di terminal bandara.

2. Manajemen *airline* juga dapat berdampak pada ketepatan waktu keberangkatan, apabila pesawat yang melakukan pergerakan semakin cepat waktunya maka pesawat akan lepas landas tepat pada waktunya.
3. Teknis Operasional juga merupakan faktor yang memengaruhi ketepatan waktu berangkat pesawat, apabila fasilitas *airside* terpenuhi maka tidak terjadi hambatan untuk pesawat *landing* dan *take off*
4. Sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas maka efektivitas *on time performance* semakin tinggi.

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN AIRLINE, TEKNIS OPERASIONAL, SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KETEPATAN WAKTU BERANGKAT PESAWAT"** (Studi kasus di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang)

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui pengertian ketepatan waktu penerbangan dan faktor-faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu penerbangan. Pada penelitian ini penulis memilih variable manajemen *airline*, teknis operasional, sumber daya manusia yang diduga mempengaruhi ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan pesawat. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dijabarkan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah variabel manajemen *airline* berpengaruh terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

2. Apakah variabel teknis operasional *airside* berpengaruh terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
3. Apakah variabel sumber daya manusia di bandara berpengaruh terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
4. Apakah variabel bersama-sama manajemen *airline*, teknis operasional, sumber daya manusia, sama-sama berpengaruh terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jendeal Ahmad Yani Semarang?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh manajemen *airline* terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh teknis operasional terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
4. Untuk menganalisis pengaruh manajemen *airline*, teknis operasional, dan sumber daya manusia bersama-sama atau simultan terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut :

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat digunakan teori-teori yang ada di bangku kuliah dan mengaplikasikannya dengan kenyataan yang ada serta menambah pengalaman di dunia kerja.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi penelitian lebih lanjut dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dalam dunia penerbangan, terutama permasalahan yang berkaitan dengan ketepatan waktu keberangkatan (*On Time Performance*).

c. Bagi perusahaan PT. Angkasa Pura I dan *airline* yang beroperasi di Bandara Ahmad Yani Semarang

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan pihak manajemen PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam hal peningkatan persentasi ketepatan waktu keberangkatan (*On Time Performance*), serta dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori selanjutnya.

d. Bagi UNIMAR AMNI

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi terkait operasional keberangkatan pesawat di bandara, khususnya program studi transportasi guna menambah ilmu yang berkaitan dengan bidang transportasi udara.



## 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang proposal ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini. Adapun sistematika penulisan proposal tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Di dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang pengertian ketepatan waktu keberangkatan, manajemen *airline*, teknis operasional, sumber daya manusia, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

**BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN**

Di dalam metodologi penelitian ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, sumber data, serta metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.

**BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang Deskripsi Penelitian, Analisis Data dan Pembahasan serta Implikasi Manajerial.

**BAB 5 : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**