

ABSTRAK

Salah satu bentuk layanan unggul jasa angkutan udara adalah penerbangan tepat waktu, kehandalan layanan tersebut dapat dilihat di indikator kinerja tepat waktu (*On Time Performance/OTP*) dengan pencapaiannya dengan meminimalkan terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay flight*). Pencapaian OTP tidak hanya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, tetapi juga berpengaruh terhadap biaya operasional perusahaan. Semakin tinggi kejadian keterlambatan penerbangan, semakin tinggi tambahan beban biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan.

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk sebagai maskapai yang bergerak di industri jasa transportasi udara yang berada di segmen *Full Service Carriers (FSC)* atau maskapai layanan penuh dan sebagai salah satunya maskapai milik pemerintah, berkomitmen tinggi memberikan layanan penuh terhadap penerbangan tepat waktu seiring tuntutan konsumen di segmen penerbangan Garuda adalah tinggi, selain itu Garuda Indonesia sedang meningkatkan program efisiensi biaya perusahaan berkenaan dengan pandemi Covid-19 yang memberikan dampak negatif terhadap industri transportasi. Dalam hal pengelolaan kinerja perusahaan, Garuda Indonesia selama ini berfokus pengukuran kinerja hanya pada frekuensi ketepatan waktu keberangkatan (*OTP departure*) belum fokus terhadap ketepatan waktu kedatangan (*OTP arrival*). Sehingga selama ini usaha meminimalkan kejadian keterlambatan hanya berfokus pada keterlambatan keberangkatan (*departure delay*), belum fokus pada keterlambatan kedatangan (*arrival delay*).

Penelitian ini dengan pendekatan manajemen kualitas dan manajemen risiko mempunyai tujuan untuk menganalisis biaya dampak keterlambatan penerbangan dan sebaran risiko dari penyebab keterlambatan penerbangan sehingga dapat dirumuskan strategi operasi yang tepat untuk dapat meminimalkan kejadian keterlambatan penerbangan atau meningkatkan kinerja penerbangan tepat waktu dari operasional penerbangan Garuda Indonesia. Metode penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan ruang lingkup studi kasus data penerbangan Garuda Indonesia periode Januari 2021 sampai dengan Juni 2021. Analisis data mencakup data penerbangan, biaya operasional dan dokumen prosedur operasi.

Hasil dari penelitian ini menggambarkan fokus strategi mitigasi risiko pada risiko penyebab keterlambatan yang mempunyai tingkat kegawatan tinggi, sehingga perusahaan dapat optimal memanfaatkan dan mengalokasikan sumber daya yang ada dalam rencana mitigasi risiko yang lebih tepat sasaran, efektif dan efisien, serta dapat lebih memperluas pengamatan ke kinerja tepat waktu kedatangan mengingat penyebab risiko keterlambatan kedatangan mempunyai dampak biaya yang tinggi.

Kata Kunci : *On Time Performance, departure delay, arrival delay*, manajemen kualitas, manajemen risiko

ABSTRAC

One of superior services of air transportation is on-time flight, the reliability of this service can be found in On-Time Performance (OTP), a performance indicator with its achievement by minimizing flight delays. OTP achievement affects the level of customer satisfaction and company's operational costs. The higher frequency of flight delays, the higher additional cost burden that must be borne by the company.

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk as an airline in air transportation service industry which is categorized in Full-Service Carriers (FSC) segment or full-service airline and as one of government-owned airlines, is highly committed to providing full service to on-time flights in line with consumer demands in Indonesia. Garuda's flight segment is high, besides that Garuda Indonesia is improving company's cost efficiency program regarding Covid-19 pandemic which has a negative impact for transportation industry. In terms of managing company's performance, Garuda Indonesia has focused on measuring performance only on frequency of on-time departure (OTP departure) but has not focused on on-time arrival (OTP arrival). So far, efforts to minimize delays have only focused on departure delays, not focusing on arrival delays.

This study uses quality management and risk management approach have aim to analyze the cost impact of flight delays and the distribution of risks from the causes of flight delays so that appropriate operating strategies can be formulated to minimize the incidence of flight delays or improve the on-time flight performance of Garuda Indonesia flight operations. The research method uses quantitative methods with the scope of case studies of Garuda Indonesia flight data for the period January 2021 to June 2021. Data analysis includes flight data, operational costs, and operating procedure documents.

The results of this study describe the focus of risk mitigation strategies on risks that cause delays that have a high level of gravity, so that companies can optimally utilize and allocate existing resources in risk mitigation plans that are more targeted, effective and efficient, and can further expand observations on performance. on time of arrival considering the risk cause of late arrival has a high-cost impact.

Keywords: On-Time Performance, departure delay, arrival delay,
quality management, risk management

