

## ABSTRAK

Ketepatan waktu penerbangan saat ini masih sangat kurang. Pengguna transportasi udara akan memilih penerbangan yang paling cepat, tepat, aman, dan nyaman dengan tidak mengabaikan unsur-unsur keselamatan. Salah satu maskapai yang menerapkan konsep *Low Cost Carrier* (LCC) dan tidak mengabaikan unsur-unsur keselamatan adalah Tiger Airways yang merupakan sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah Singapura. Dengan semakin menjamurnya jumlah pesawat terbang menyebabkan *overcapacity* dan antrian pesawat baik di darat maupun di udara semakin lama dan semakin panjang. Hal ini menjadi salah satu penyebab jadwal penerbangan terkadang sering tertunda (*delay*). Alasan yang sering muncul ketika pesawat terlambat (*delay*) adalah alasan teknis, cuaca, komersial, dan gangguan operasional.

Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi data *monthly report on time performance* Tiger Airways selama periode yang ditentukan. Perhitungan menggunakan diagram kontrol untuk mengetahui penyebab penurunan nilai *on time performance*. Perhitungan dengan menggunakan diagram pareto untuk mengidentifikasi prioritas utama penyebab *delay* dan diagram sebab-akibat untuk mencari akar penyebab masalah utama terjadinya *delay*.

Hasil evaluasi menunjukkan dengan metode diagram kontrol tingkat *delay* yang melewati BKA terjadi pada bulan Januari 2016 dengan persentase sebesar 60,87% dimana pada bulan itu jumlah *delay* yang terjadi sebanyak 14 kali dengan jumlah penerbangan sebanyak 23 kali. Hasil evaluasi menggunakan metode diagram pareto menunjukkan bahwa 80% dari tingkat *delay* yang terjadi disebabkan oleh tiga macam *delay* yaitu: *late arrival of aircraft*, *air traffic control* (ATC), dan teknis. Kemudian menggunakan metode diagram sebab-akibat ditemukan akar penyebab dari tiga macam *delay* yang dihadapi maskapai Tiger Airways. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *delay* yang terjadi di setiap kali penerbangan diakibatkan kurang optimalnya kinerja operasional baik dari faktor internal maupun eksternal.

Kata Kunci: ketepatan waktu, *on-time performance*, *delay*, kualitas jasa

## ABSTRACT

*Flight punctuality is the resent time is still lacking. Air transport users will choose the fastest the most price, the safety and comfortable while still take conntein at safety elements. One of the airlines that applies the concept of Low Cost Carrier (LCC) and does not ignore the elements of safety is Tiger Airways, which is a low-cost airline in Singapore. With the proliferation of the number of aircraft led to over-capacity and air queues both on land and in the air is getting long and getting longer. This has led to the flight schedule sometimes often delayed (delay). The reason often arise when a late flight (delay) is the technical reasons, weather, commercial and operational disruptions.*

*This research was conducted by evaluating data monthly report on time performance Tiger Airways during the specified period. Calculations using control charts to determine the cause of impairment on time performance. Calculations using Pareto diagram for identifying the highest priority causes of delay and cause-effect diagram to find the root cause of the major problems the delay.*

*The evaluation results indicate the level of control chart method that passes BKA delay occurred in January 2016 with a percentage of 60.87% in the month in which the amount of delay that occurred as much as 14 times the number of flights by 23 times. The evaluation results using Pareto diagram shows that 80% of the level of delay is caused by three types of delay are: late arrival of aircraft, air traffic control (ATC), and technical. Then using a cause-effect diagram found the root cause of the three kinds of delay facing the airline Tiger Airways. So it can be concluded that the delay that occurred in each time low due to less optimal operating performance both from internal and external factors.*

*Keywords: punctuality, on time performance, delay, quality of services*