

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Moda transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang sangat berpengaruh penting di Indonesia saat ini. Moda transportasi udara membuat manusia dapat melakukan mobilitas barang maupun orang hanya dengan hitungan jam. Suatu hal yang mustahil dilakukan dengan menggunakan moda transportasi laut maupun moda transportasi lainnya. Oleh karena itu keberadaan moda transportasi udara menjadi semakin penting saat ini. Hal ini mengingat kebutuhan manusia akan sarana transportasi yang cepat, aman, nyaman dengan harga yang terjangkau. Keadaan ini merupakan sebuah peluang yang besar bagi golongan tertentu untuk mendirikan perusahaan penerbangan sebagai pemenuh tuntutan kebutuhan transportasi yang efisien

Banyaknya perusahaan penerbangan baik yang dikelola oleh pihak pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun pihak swasta dapat menjadi rivalitas dalam industri penerbangan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para pengguna jasa transportasi penerbangan yang telah dipilihnya. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Duari (2018) yang menjelaskan bahwa pihak perusahaan penerbangan harus memperhatikan mutu atau kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh

International Air Transport Association (IATA), diantaranya tingkat ketepatan penerbangan.

Ketepatan waktu (*On Time Performance*) menjadi hal yang penting dalam dunia penerbangan. Penetapan waktu jadwal penerbangan haruslah sesuai dengan realisasi waktu keberangkatan. Ketepatan waktu penerbangan akan memberikan kepercayaan kepada penumpang serta menambah daya saing perusahaan penerbangan. Semakin tinggi tingkat ketepatan waktu *atau On Time Performance* (OTP) maka akan semakin tinggi pula tingkat profesionalisme serta tanggung jawab perusahaan penerbangan tersebut, (Duari, 2018). Salah satu maskapai penerbangan dengan *track record On Time Performance* (OTP) yang baik adalah maskapai Garuda Indonesia, oleh karena itu maskapai Garuda Indonesia berusaha melayani kebutuhan penumpang atau wisatawan yaitu melalui pemberian ketepatan waktu keberangkatan yang sesuai. Data terakhir yang menunjukkan tingkat *On Time Performance* (OTP) Garuda Indonesia yang tinggi bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Maskapai peraih 5-Star *On Time Performance* 2019 dari AOG Flightview

Airline Name	Garuda Indonesia	Fuji Dream Airlines	Copa Airlines	Star Flyer	Skymark Airlines
Annual OTP	91.6	90.5	90.1	90	89.2
No, of operations	196,892	26,276	124,864	23,550	54,369
Country	Indonesia	Japan	Panama	Japan	Japan
Region	South East Asia	North East Asia	Central America	North East Asia	North East Asia
Star Rating	5	5	5	5	5

Sumber : (<https://www.oag.com/on-time-performance-airline-airport-star-ratings>)

Tabel di atas menunjukkan maskapai Garuda Indonesia berhasil meraih *5-Star On Time Performance Rating* dari AOG Flightview dengan capaian OTP tahunan tertinggi yaitu 91,6% untuk periode Juni 2018-Mei 2019. Pihak maskapai penerbangan Garuda Indonesia senantiasa akan terus meningkatkan kinerja *On Time Performance* (OTP), serta meminimalisir terjadinya *delay* atau keterlambatan penerbangan.

Delay (keterlambatan) akan mempengaruhi kualitas ketepatan waktu penerbangan (*On Time Performance*). *On Time Performance* merupakan unsur yang terkait dalam dunia penerbangan yang mengakibatkan loyalitas konsumen terhadap suatu produk jasa. Jika maskapai mengalami keterlambatan pada pesawat bisa menjadi salah satu alasan penumpang tidak ingin menggunakan kembali maskapai tersebut. Dalam kaitannya dengan hal tersebut maka *On Time Performance* harus diunggulkan dan lebih baik lagi agar dapat menarik minat para penumpang.

Keterlambatan penerbangan bisa terjadi oleh beberapa faktor. Menurut Peraturan Menteri perhubungan No. 89 Tahun 2015 salah satu penyebab keterlambatan penerbangan adalah faktor cuaca, contoh dari faktor cuaca yaitu kabut asap. Penyebab dari adanya bencana kabut asap adalah kebakaran hutan dan lahan, pada tahun 2019 Indonesia mengalami bencana kebakaran hutan dan lahan terbesar dalam 3 tahun terakhir, sebesar 1.649.258 hektar hutan dan lahan yang terbakar dengan titik panas terbanyak tersebar di pulau Sumatera dan Kalimantan (Kementrian lingkungan hidup dan kehutanan 2019). kabut asap yang terjadi akibat dari karhutla ini membuat sejumlah penerbangan mengalami keterlambatan (*delay*),

reroute, bahkan terjadi pembatalan, salah satunya rute-rute penerbangan Garuda Indonesia di wilayah Sumatera dan Kalimantan, khususnya Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

Akibat dari tidak tepatnya waktu keberangkatan dan kedatangan pesawat terbang yang di karenakan bencana kabut asap yang mengganggu *On Time Performance* maskapai Garuda Indonesia khusus nya di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi, sehingga memiliki sedikit banyaknya pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Atas dasar inilah peneliti mencoba untuk melakukan penelitian agar untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *On Time Performance* terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“Pengaruh *On Time Performance* terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh *On Time Performance* (OTP) terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi ?

2. Seberapa besar pengaruh *On Time Performance* (OTP) terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi?

C. Batasan Masalah

Batasan dari penelitian ini digunakan agar masalah yang diteliti lebih terarah. Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan berfokus pada pelanggan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi
2. Penelitian ini hanya membahas bagaimana pengaruh *On Time Performance* (OTP) terhadap loyalitas pelanggan dengan persaingan pasar sekarang atau kedepannya yang sangat ketat.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *On Time Performance* (OTP) terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *On Time Performance* (OTP) terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi bagi penulis mengenai tentang pengaruh *On Time Performance* (OTP) terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi maskapai Garuda Indonesia agar dapat menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan terbaik ke konsumen

3. Bagi akademis dan penelitian mendatang

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pustaka dan sumber pengetahuan atau wawasan baru yang nantinya dapat berguna bagi akademis dan menjadi bahan referensi bagi penulis lainnya dalam melakukan penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Supaya penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas pada setiap bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi acuan analisis penelitian ini. Kemudian akan diuraikan juga tentang penelitian yang relevan, kerangka berfikir, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi rancangan penelitian, penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian di analisis dengan metode data yang digunakan dan dilakukan pembahasan tentang analisis tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari keseluruhan penulisan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi daftar referensi yang mencantumkan nama penulis, judul, penerbit, dan tahun yang digunakan dalam penyusunan skripsi

LAMPIRAN

Bab ini berisi dokumen tambahan yang ditambahkan (dilampirkan) ke bagian akhir dari skripsi.

