

On Time Performance pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta

On Time Performance of Soekarno-Hatta International Airport

Julyanthi Marine Siahaan ^{a,1*}, Prasadja Ricardianto ^{b,2}, Jermanto Setia Kurniawan ^{c,3}

Edhie Budi Setiawan ^{d,4}, Zaenal Abidin ^{e,5}

^{abcde}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jl. IPN. No. 2, Cipinang Besar Selatan, Jakarta, Indonesia

¹marinesiahaan26@gmail.com, ²ricardianto@gmail.com, ³jermanto.kurniawan@gmail.com,

⁴edhie.budi@gmail.com, ⁵abidin.zaenal103@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The research objective is to determine the direct contribution and indirect effect of airport officers' competence and performance on On Time Performance mediated by delay management supervision in Soekarno-Hatta International Airport. The importance of the Air Transport Inspector performance in supervising is required to improve the performance of the employees. The method used in this study was a Descriptive Quantitative using survey. The population were all flight service inspectors. The study used Smart Partial Least Square path analysis method with purposive sampling of 72 respondents. The results of the analysis show that there are three direct contributions which are officers' competence on Delay Management supervision, officers' performance on Delay Management supervision and Delay Management supervision on OTP. Delay Management supervision is able to mediate the competence and performance on OnTime Performance in Soekarno-Hatta International Airport.

Keywords: *on time performance, delay management supervision, competence, performance, air transport inspector*

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui kontribusi langsung dan tidak langsung kompetensi dan kinerja terhadap *On Time Performance* yang dimediasi oleh pengawasan *delay management* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Pentingnya kinerja Inspektur Angkutan Udara dalam melakukan pengawasan maka organisasi dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja pegawainya. Penelitian menggunakan metode analisis jalur *Smart Partial Least Square*, dengan *Purposive Sampling* dan sampel sebanyak 72 responden. Hasil analisis menunjukkan adanya tiga kontribusi langsung yaitu kompetensi terhadap pengawasan *Delay Management*, kinerja terhadap pengawasan *Delay Management* dan pengawasan *Delay Management* terhadap *On Time Performance*, sedangkan tidak terdapat dua kontribusi langsung yaitu kompetensi terhadap *On Time Performance* dan kinerja terhadap *On Time Performance*. Pengawasan *Delay Management* mampu memediasi kompetensi dan kinerja terhadap *On Time Performance* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Kata Kunci: kinerja tepat waktu, pengawasan manajemen keterlambatan, kompetensi inspektur, kinerja inspektur,

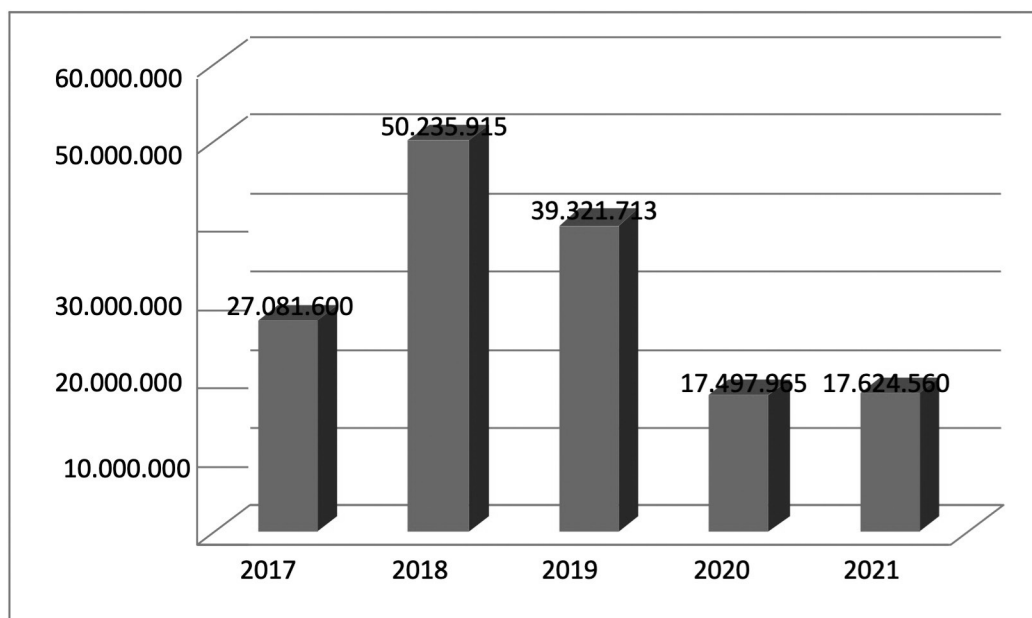
A. Pendahuluan

Keputusan maskapai untuk menutup rute tertentu merupakan antisipasi maskapai dalam mencegah krisis pendapatan yang terjadi karena imbas dari Covid-19. Maskapai melakukan perubahan strategi bisnis dengan cara mengalih fungsikan pesawat penumpang yang tidak digunakan untuk pesawat kargo. Data jumlah penumpang angkutan udara domestik di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dari Tahun 2017-2021 (Tabel 1).

Berdasarkan data pada Gambar 1, menunjukkan bahwa jumlah penumpang angkutan udara domestik mengalami penurunan yang sangat signifikan dalam dua tahun masa pandemi yaitu tahun 2019-2020 dengan rata-rata keterlambatan 15,13%, dan mulai mengalami kenaikan kembali di tahun 2021. Penyebab utama dari *delay* ini adalah faktor Non Teknis Operasional

(NTO). Berdasarkan data dapat diketahui jumlah penerbangan dari sembilan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal yaitu sebanyak 81.552 penerbangan dengan penjelasan On Time Performance (OTP) dan keterlambatan penerbangan per maskapai (Tabel 2).

Jumlah penerbangan tepat waktu sebanyak 64.261 penerbangan atau sebesar 78.80%. Jumlah keterlambatan penerbangan sebanyak 12.340 penerbangan atau sebesar 15.13 %. Jumlah pembatalan penerbangan sebanyak 4.951 penerbangan atau sebesar 6.07 %. Berdasarkan data keterlambatan penerbangan (Tabel 2), jumlah keterlambatan sebanyak 12.340 penerbangan atau sebesar 15.13 %, dengan faktor penyebab keterlambatan penerbangan sebagai berikut: (1) Faktor Non Teknis Operasional (NTO) sebesar 6.83 % atau sebanyak 5.571 penerbangan; (2) Faktor Teknis Operasional



Gambar 1 Data Penumpang Angkutan Udara Domestik di Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Tabel 1 OTP, Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan Domestik
 per 01 Januari 2021s/d 31 Desember 2021

No	Airlines	Total Penerbangan	Tepat Waktu		Keterlambatan		Pembatalan	
			Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	PT. Garuda Indonesia, TBK	16447	15603	95	844	5	0	0
2	PT. Lion Mentari	13207	10589	80	2607	20	11	0
3	PT. Sriwijaya Air	1314	1043	79	244	19	27	2
4	PT. Indonesia AirAsia	2341	1838	79	367	16	136	6
5	PT. Citilink	26589	16068	60	5882	22	4639	17
6	Indonesia PT. Batik AirIndo- nesia	19725	17576	89	2135	11	14	0
7	PT. Travel	120	0	0	0	0	120	100
8	Express PT. Nam Air	496	410	83	86	17	0	0
9	PT. Super Air Jet	1313	1134	86	175	13	4	0
TOTAL		81552	64261	78.80	12340	15.13	4951	6.07

(TO) sebesar 5.98 % atau sebanyak 4.876 penerbangan; (3) Faktor Lainnya sebesar 1.75 % atau sebanyak 1.427 penerbangan; dan (4) Faktor Cuaca (CUA) sebesar 0.57 % atau sebanyak 466 penerbangan.

Beberapa permasalahan diantaranya, Keterlambatan penerbangan merugikan baik maskapai penerbangan maupun pengguna atau konsumen jasa penerbangan. Adanya komplain dari penumpang terhadap maskapai. Masih tingginya angka *delay* penyelenggaraan pelayanan angkutan udara dalam penerbangan domestik di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Kurang optimalnya penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) hal ini berdampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa penerbangan. Dalam hal ini penting bagi Inspektur Angkutan Udara untuk terus melakukan pengawasan *delay management*, yang ditunjang oleh kompetensi dan kinerja Inspektur Angkutan Udara; dan (5) *On Time Performance* (OTP), rendahnya OTP memberikan citra yang buruk bagi perusahaan

penerbangan, sekaligus menjadi catatan bagi inspektur angkutan udara bahwa pengawasan *delay management* perlu terus dilakukan.

Salah satu penilaian masyarakat terhadap pelayanan dari Badan Usaha Angkutan Udara adalah ketepatan waktu penerbangan, sehingga OTP menjadi indikator yang sangat penting bagi kinerja dari Badan Usaha Angkutan Udara. Terkait keterlambatan angkutan udara sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2011 bahwa keterlambatan jadwal penerbangan tidak hanya merugikan maskapai penerbangan tetapi juga bagi penumpang. OTP merepresentasikan keandalan dan produktifitas dari perusahaan penerbangan. Semakin baik OTP yang dimiliki perusahaan penerbangan, semakin baik juga citranya di mata masyarakat. Namun demikian, masih terdapat perusahaan penerbangan yang tingkat persentase OTPnya perlu ditingkatkan.

Permasalahan terkait *delay management* saat ini masih ditemukan masih banyaknya komplain penumpang penerbangan domestik di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Sebagai contoh kurangnya penanganan *delay* dari pihak badan usaha angkutan udara, antara lain pemberian informasi yang tidak jelas kepada penumpang, terbelakainya penumpang tanpa pemberian kompensasi yang sewajarnya. Permasalahan *delay* tentu sangat merugikan para penumpang, selain perusahaan penerbangan terkait. Terkait dengan kinerja yang ada dalam penelitian ini adalah Inspektur Angkutan Udara perlu terus ditingkatkan kompetensinya, yang mencakup pengetahuan, *skill* dan perilaku melalui pendidikan dan pelatihan untuk mendukung pencapaian organisasi. Untuk mengefektifkan peran Inspektur Angkutan Udara dalam fungsi pengawasan bergantung pada kuantitas dan kualitas personilnya. Kantor Otoritas Bandar Udara dalam menjalankan proses inspeksi belum sepenuhnya efektif dan efisien (Ilyas, 2021). Secara umum, terdapat kontribusi positif dan signifikan praktek pengelolaan SDM terhadap kinerja pelayanan melalui kepuasan kerja maskapai penerbangan komersial di Indonesia (Adhinugroho, 2016). Pada maskapai Garuda, hasil penelitian Adrianto, (2015), menunjukkan bahwa kinerja karyawan berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Eviani & Hidayat, (2021), ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Sedangkan pengaturan alokasi slot Manajemen arus lalu lintas udara bertujuan untuk meminimalkan penundaan dan meningkatkan penerapan slot bandara (Ivanov et al., 2017). Pencapaian target OTP pada maskapai memerlukan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai (Anwar & Prihatini, 2016; Muttaqijn, 2020). Di Eropa, peningkatan konektivitas bandara sebagai cara untuk meningkatkan pangsa penerbangan tepat waktu di bandara-bandara Eropa (Lin, 2023). Berdasarkan uraian tersebut disintesis bahwa OTP adalah suatu keadaan ketika waktu keberangkatan dan waktu kedatangan pesawat udara sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Menurut Robbins & Coulter, (2018),

Sujamto, (2012), Dwiyanto, (2016) menyebutkan bahwa pengawasan merupakan tugas memonitor aktivitas kegiatan sesuai perencanaan dan menemukan pelanggaran. Karakter penundaan menurut Pastorino & Zanin, (2021), merupakan salah satu topik utama penelitian manajemen transportasi udara, karena dampak negatifnya pada efisiensi biaya, keselamatan dan dampak lingkungan dari moda transportasi ini. Berdasarkan uraian tersebut dapat disintesis pengawasan *delay management* adalah proses memonitor aktivitas untuk memastikan penyelesaian penanganan keterlambatan penerbangan telah sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku

Agusinta et al., (2022) menjelaskan bahwa kompetensi karyawan memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan bandara udara. Terkait kompetensi pada hasil kajian Setiawan, (2021), menyebutkan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi yang harus dimiliki Inspektur Angkutan Udara memiliki peran penting terutama pengawasan *delay management* secara berkala, baik harian, mingguan dan bulanan serta tahunan. Hal ini dilakukan agar kepatuhan Badan Usaha Angkutan Udara terhadap OTP terus ditingkatkan. Berdasarkan uraian tersebut, disintesis bahwa kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang berkontribusi secara langsung terhadap kinerja orang tersebut dalam mencapai tujuan yang diinginkan atau yang dituntut dalam pekerjaan tersebut.

Kinerja secara teoretik, sebagai nilai dari serangkaian perilaku karyawan yang memberikan kontribusi, baik positif atau negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Ricardianto, 2018). Sedangkan kinerja, menurut Luthans, (2015), Dessler, (2015), Robbins, (2016) dan Mathis & Jackson, (2016) merupakan hasil secara kuantitas atau kualitas kerja yang dihasilkan dalam penyelesaian tugas. Maka, dapat disintesis, bahwa

kinerja merupakan hasil kerja dan capaian karyawan setelah menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai rencana tugasnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kontribusi secara langsung kompetensi dan kinerja inspektur terhadap pengawasan *delay management* dan terhadap *On Time Performance*. Secara langsung juga untuk mengetahui dan menganalisis kontribusi pengawasan *delay management* terhadap OTP. Secara tidak langsung kompetensi dan kinerja inspektur berkontribusi terhadap OTP melalui pengawasan *delay* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

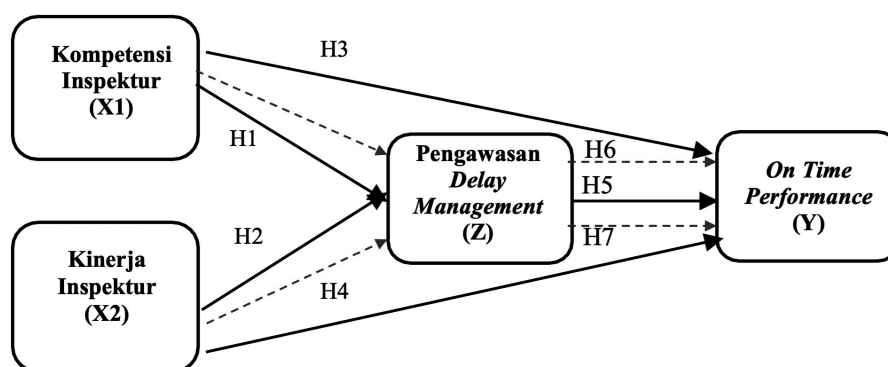
B. Metode Penelitian

Objek penelitian pada Inspektur Angkutan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I. Variabel yang telah ditentukan yaitu pengawasan *delay management*, kompetensi, kinerja inspektur pada Inspektorat Angkutan Udara dan *On Time Performance* (OTP). Populasi responden dibatasi hanya pada inspektur di Inspektorat Otoritas Bandar Udara Wilayah I di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan *sampling* jenuh. Peneliti menggunakan teknik *sampling* ini karena jumlah populasi sebanyak 72 orang, maka sampel respondennya adalah 72 orang inspektur. Pengawasan *Delay management*

mengambil lokus di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Variabel eksogen penelitian ini, kompetensi inspektur menggunakan lima dimensi variabel yaitu, *task achievement*, *relationship*, *personal attribute*, *managerial*, dan *leadership*. Variabel intervening, pengawasan *delay management* menggunakan lima dimensi variabel yaitu, menetapkan standar, pengukuran, membandingkan dan melakukan tindakan. *On Time Performance*, sebagai variabel endogen menggunakan dua dimensi variabel yaitu, waktu dan pengawasan. Sedangkan variabel endogen, kinerja inspektur menggunakan enam dimensi variabel yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Penelitian menggunakan alat analisis *Smart Partial Least Square* (PLS) 3.0, yaitu *Outer Model*, *Inner Model*, dan uji hipotesis. Evaluasi pada model pengukuran (*Outer Model*) dilakukan dengan mengukur *convergent validity* dan *discriminant validity*. Berdasarkan topik penelitian, variabel dari penelitian ini menggunakan model struktural dengan model konseptual penelitian (Gambar 2).

Hipotesis

- H1: Kontribusi langsung kompetensi inspektur terhadap pengawasan *delay management*
- H2: Kontribusi langsung kinerja inspektur terhadap pengawasan *delay management*
- H3: Kontribusi langsung kompetensi inspektur terhadap *On Time Performance*
- H4: Kontribusi langsung kinerja inspektur terhadap *On Time Performance*



Gambar 2 Model Konseptual

H5: Kontribusi langsung pengawasan *delay management* terhadap *On Time Performance*
H6: Kontribusi tidak langsung kompetensi inspektur terhadap *On Time Performance* dimediasi oleh pengawasan *delay management*
H7: Kontribusi tidak langsung kinerja inspektur terhadap *On Time Performance* dimediasi oleh pengawasan *delay management*

sembilan pernyataan, *On Time Performance* (Y) yang diukur dengan empat pernyataan, pengawasan *Delay Management* (Z) yang diukur dengan lima pernyataan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing variabel yaitu kompetensi dan kinerja, pengawasan *Delay Management* dan *On Time Performance* memiliki nilai konstruk $> 0,50$, maka seluruh konstruknya *reliable*. Maka, disimpulkan bahwa dimensi-dimensi pada analisis statistik ini mempunyai *discriminant validity* yang tinggi.

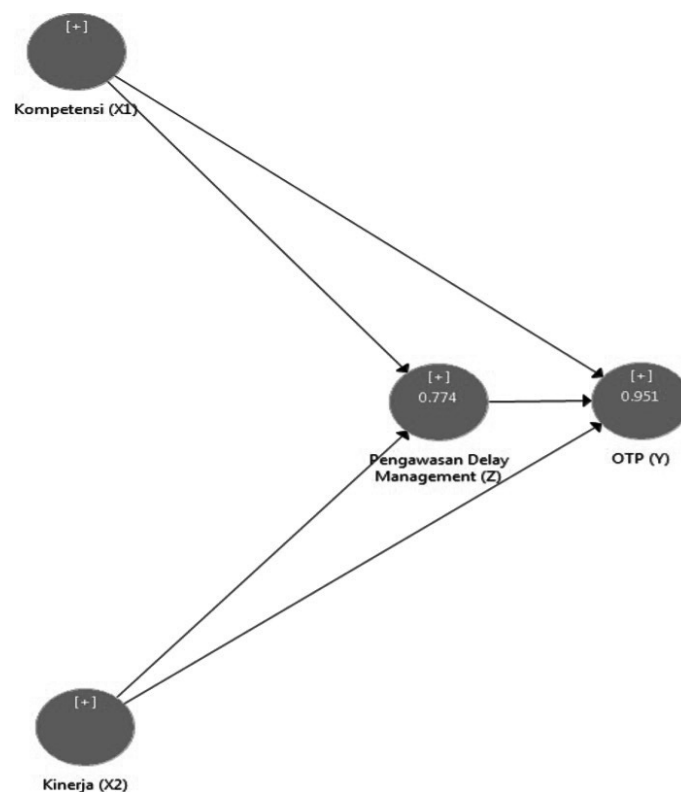
C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Statistik Inferensial

Pada penelitian ini, kompetensi inspektur (X1) yang diukur dengan 26 pertanyaan, kinerja inspektur (X2) yang diukur dengan

Tabel 2 *Construct Reliability and Validity*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Hasil Uji
Kinerja Inspektur (X2)	0,944	0,945	0,952	0,690	<i>Reliable</i>
Kompetensi Inspektur (X1)	0,973	0,974	0,975	0,601	<i>Reliable</i>
OTP (Y)	0,922	0,926	0,943	0,764	<i>Reliable</i>
Pengawasan <i>Delay Management</i> (Z)	0,919	0,920	0,943	0,805	<i>Reliable</i>



Gambar 3 Model Struktural (*Inner Model*)

Tabel 3 Hasil R^2

	R^2 Square	R^2 Square Adjusted
OTP (Y)	0,951	0,948
Pengawasan <i>Delay Management</i> (Z)	0,774	0,768

2. Analisis Model Struktural atau *Inner Model*

Nilai R^2 untuk variabel pengawasan *Delay Management* sebesar 0,774. Presentase besarnya pengawasan *Delay Management* sebesar 77,4% (Tabel 3). Maka, variabel kompetensi inspektur dan kinerja inspektur berkontribusi terhadap pengawasan *Delay Management* sebesar 77,4%. Sedangkan nilai R^2 untuk variabel OTP adalah 0,951. Presentase besarnya OTP sebesar 95,1%. Maka, variabel kompetensi inspektur, kinerja inspektur dan pengawasan *Delay Management* berkontribusi terhadap OTP sebesar 95,1%.

3. Penilaian *Goodness of Fit* (GoF)

Uji *goodness of fit* model dapat dilihat dari nilai $NFI \geq 0,818$ dinyatakan fit. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program SmartPLS 3.0 diperoleh nilai Model *Fit* sebagai berikut :

Tabel 4 Model *Fit*

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,072	0,072
d_ ULS	5,192	5,192
d_ G	1,460	1,460
Chi-Square	680,456	680,456
NFI	0,882	0,882

Hasil uji *goodness of fit* model PLS pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai NFI 0,882

Tabel 5 *Path Coefficients* (Kontribusi Langsung)

Kontribusi Langsung (<i>Direct Effect</i>)	<i>Original Sample (O)</i>	T- Statistics (O/ STDEV)	P- Values	Sig.
Kompetensi Inspektur (X1) -> Pengawasan <i>Delay Management</i> (Z)	0,519	3,146	0,002	Signifikan dan berkontribusi langsung
Kinerja Inspektur (X2) -> Pengawasan <i>Delay Management</i> (Z)	0,383	2,301	0,022	Signifikan dan berkontribusi langsung
Kompetensi Inspektur (X1) ->OTP (Y)	0,068	0,744	0,457	Tidak signifikan dan Tidak berkontribusi langsung
Kinerja (X2) -> OTP (Y)	0,059	0,524	0,600	Tidak Signifikan dan Tidak berkontribusi langsung
Pengawasan <i>Delay Management</i> (Z) -> OTP (Y)	0,864	13,632	0,000	Signifikan dan Berkontribusi langsung

Tabel 6 *Path Coefficients* (Kontribusi Tidak Langsung)

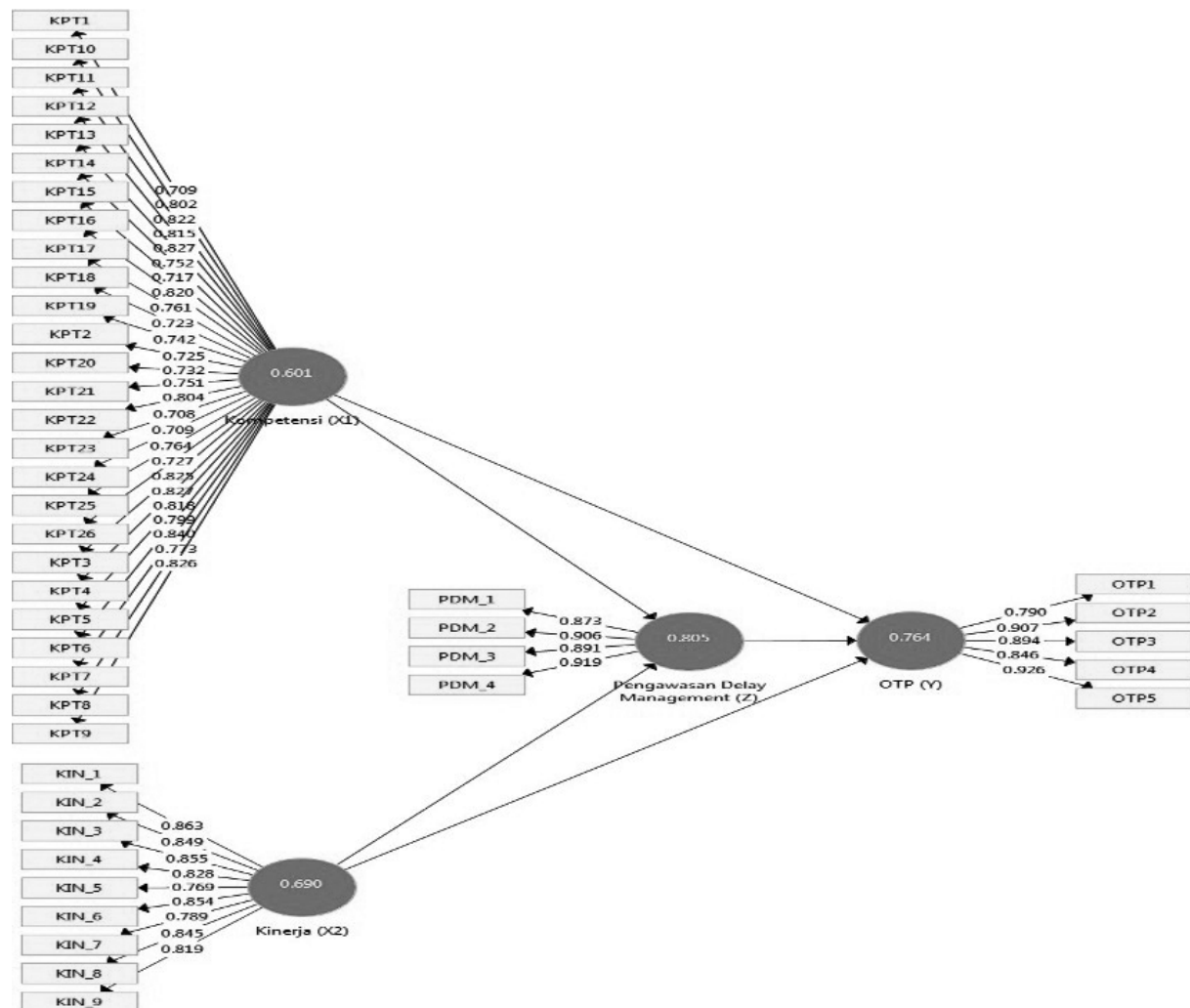
Total Kontribusi Tidak Langsung (Total Indirect Effect)	Original Sample (O)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Values	Sig.
Kompetensi Inspektur (X1) -> Pengawasan Delay Management (Z) -> OTP (Y)	0,448	3,262	0,001	Signifikan dan berkontribusi langsung
Kinerja Inspektur (X2) -> Pengawasan Delay Management (Z) -> OTP (Y)	0,331	2,086	0,037	Signifikan dan berkontribusi langsung

berarti FIT. Maka, dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini telah memiliki *goodness of fit* yang tinggi dan layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

4. Hasil Pengujian Hipotesis

Setelah menilai *inner model* maka kemudian mengevaluasi hubungan antar

konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat $T_{\text{Statistics}}$ dan nilai P_{Values} . Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai $T_{\text{Statistics}} > 1,96$ (nilai t-tabel dengan sampel 72) dan $P_{\text{Values}} < 0,05$. Berikut ini adalah hasil *Path Coefficients* kontribusi langsung (Tabel 4).



Gambar 4 Rangkuman Model Struktural

H1. Kontribusi Kompetensi Inspektur dan Pengawasan *Delay Management*

Kompetensi inspektur berkontribusi terhadap pengawasan *Delay Management* dengan hasil positif dan koefisien parameternya yaitu 0,519 (Tabel 4). $T_{Statistics}$ H1 yaitu 3,146 > 1,96 dan nilai P_{values} yaitu 0,002 < 0,05, maka membuktikan bahwa kontribusi kompetensi inspektur terhadap pengawasan *Delay Management* adalah signifikan. Kompetensi inspektur berkontribusi positif dan signifikan terhadap pengawasan *Delay Management*, maka perubahan kompetensi inspektur mempunyai kontribusi searah terhadap perubahan pengawasan *Delay Management* atau jika kompetensi meningkat maka akan terjadi peningkatan pada pengawasan *Delay Management* dan secara statistik memiliki kontribusi yang signifikan. Maka, dapat ditarik kesimpulan terdapat kontribusi langsung positif yang signifikan antara kompetensi inspektur terhadap pengawasan *Delay Management* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

H2. Kontribusi Kinerja Inspektur dan Pengawasan *Delay Management*

Kinerja inspektur berkontribusi terhadap pengawasan *Delay Management* dengan hasil positif dengan koefisien parameter sebesar 0,383 (Tabel 4). $T_{Statistics}$ H2 sebesar 2,301 > 1,96 dan P_{values} sebesar 0,022 < 0,05, maka membuktikan bahwa kontribusi kinerja inspektur terhadap pengawasan *Delay Management* adalah signifikan. Kinerja inspektur berkontribusi positif dan signifikan terhadap pengawasan *Delay Management*, yaitu perubahan kinerja inspektur mempunyai kontribusi linier terhadap perubahan pengawasan *Delay Management* atau jika kinerja inspektur meningkat, maka pengawasan *Delay Management* akan meningkat dan berkontribusi secara signifikan. Hasil penelitian ini mendukung kajian Ramdani et al., (2022) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pengawasan terhadap kinerja pegawai *Avsec* di Bandar Udara Djalaludin Gorontalo. Maka, terjadi kontribusi langsung

positif secara signifikan pada kinerja inspektur terhadap pengawasan *Delay Management* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

H3. Kontribusi Kompetensi Inspektur dan *On Time Performance*

Kompetensi inspektur berkontribusi terhadap *On Time Performance* dengan hasil positif dengan koefisien parameter sebesar 0,068 (Tabel 4). $T_{Statistics}$ H3 sebesar 0,744 < 1,96 dan P_{values} H3 sebesar 0,457 > 0,05, maka membuktikan bahwa kontribusi kompetensi inspektur terhadap OTP tidak signifikan. Kompetensi inspektur tidak berkontribusi positif dan signifikan terhadap OTP, artinya perubahan kompetensi inspektur tidak mempunyai kontribusi langsung terhadap perubahan OTP. Faktor internal terdiri dari fasilitas yang dimiliki oleh bandar udara, kerusakan fasilitas yang dimiliki oleh bandar udara. Faktor eksternal terdiri dari lamanya waktu bongkar muat bagasi, waktu keberangkatan dari bandar udara asal, serta yang terakhir adalah faktor cuaca. Maka, tidak terdapat kontribusi langsung positif yang signifikan kompetensi inspektur terhadap OTP di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

H4. Kontribusi Kinerja Inspektur dan *On Time Performance*

Kinerja inspektur berkontribusi terhadap *On Time Performance* dengan hasil positif dengan koefisien parameter sebesar 0,059 (Tabel 4). $T_{Statistics}$ H4 sebesar 0,524 < 1,96 dan P_{values} H4 sebesar 0,600 > 0,05, maka membuktikan bahwa kontribusi kinerja inspektur terhadap OTP tidak signifikan. Kinerja inspektur tidak berkontribusi positif dan signifikan terhadap OTP artinya perubahan kinerja inspektur tidak mempunyai kontribusi langsung terhadap perubahan OTP. Pencapaian OTP akan menyebabkan kontribusi negatif pada bandar udara, maskapai penerbangan dan konsumen. Kontribusi negatif bagi pihak bandar udara seperti *slot* penerbangan tidak efektif, pemakaian *apron* tidak optimal, kepadatan penumpang di terminal, koordinasi pesawat yang akan masuk

ke *runway*. Penelitian ini sejalan dengan hasil kajian Prasetyo & Pradana, (2022), Budiasri et al., (2022) dan Bramantha et al., (2021) bahwa pengaruh kinerja personil di bandara berpengaruh terhadap OTP penerbangan. Maka, tidak terdapat kontribusi langsung positif yang signifikan kinerja inspektur terhadap OTP di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

H5. Kontribusi Pengawasan *Delay*

Management dan On Time Performance

Pengawasan *Delay Management* berkontribusi terhadap *On Time Performance* dengan hasil positif dengan koefisien parameter sebesar 0,864 (Tabel 4). T-^{Statistics} H5 sebesar 13,632 > 1,96 dan P-^{values} H5 yaitu 0,020 < 0,05. Maka, membuktikan bahwa kontribusi pengawasan *Delay Management* terhadap OTP adalah signifikan. Pengawasan *Delay Management* berkontribusi positif dan signifikan terhadap OTP, maka perubahan pengawasan *Delay Management* mempunyai kontribusi linier terhadap perubahan OTP atau jika pengawasan *Delay Management* meningkat, OTP akan meningkat dan berkontribusi secara signifikan. Maka, akan berkontribusi langsung positif secara signifikan pengawasan *Delay Management* terhadap OTP di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

H6. Kompetensi Inspektur dan *On Time Performance* melalui Pengawasan *Delay Management*

Pengawasan *Delay Management* tidak memediasi kompetensi terhadap *On Time Performance* atau positif dengan koefisien parameter sebesar 0,448 (Tabel 5). T-^{Statistics} H6 sebesar 3,262 > 1,96 dan P-^{values} H6 sebesar 0,001 < 0,05. Membuktikan bahwa pengawasan *Delay Management* memediasi kompetensi inspektur terhadap OTP atau signifikan. Maka, pengawasan *Delay Management* mampu memediasi kompetensi inspektur terhadap OTP di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

H7. Kinerja Inspektur dan *On Time*

Performance melalui Pengawasan *Delay Management*

Pengawasan *Delay Management* tidak memediasi kinerja inspektur terhadap *On Time Performance* atau positif dengan koefisien parameter sebesar 0,331 (Tabel 5). T-^{Statistics} H7 sebesar 2,086 > 1,96 dan P-^{values} H7 yaitu 0,037 < 0,05. Membuktikan bahwa pengawasan *Delay Management* memediasi kinerja inspektur terhadap OTP atau signifikan. Maka, pengawasan *Delay Management* mampu memediasi kinerja terhadap OTP di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

D. Simpulan

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, segera menyiapkan sistem terpadu untuk *Airport CDM*, sehingga *Airport CDM* dapat segera diaplikasikan untuk kegiatan transportasi udara di Bandar Udara Internasional yang nantinya mampu menciptakan operasional yang lebih efektif dan efisien. Bagi pihak maskapai penerbangan akan lebih baik jika sumber daya manusia dan fasilitas yang dimilikinya memiliki kualitas yang baik jadi ketika ada pesawat yang mengalami kerusakan akan bisa diperbaiki dengan cepat. Selain itu maskapai sebaiknya tetap mempertahankan dan bahkan mengembangkan manajemen *On Time Performance* dari semua aspek, yaitu: *Ramp Handling, Terminal Handling, Operational Handling, Technical Problem, Eksterns*.

On Time Performance adalah salah satu faktor yang sulit diterapkan atau dilaksanakan oleh maskapai penerbangan yang lainnya. *On Time Performance* juga adalah faktor yang sangat kuat bagi konsumen mementingkan perjalanan yang sesuai jadwal atau yang mempunyai jadwal yang sudah teratur. Saran untuk masyarakat khususnya konsumen pengguna jasa angkutan udara agar lebih kritis dan berani mengajukan komplain ke pihak otoritas bandar udara apabila dirugikan oleh badan usaha angkutan udara niaga yang melakukan pengembalian biaya tiket tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah

ditentukan. Dan untuk badan usaha angkutan udara niaga agar pihak badan usaha angkutan udara niaga yang melakukan pembatalan bertanggung jawab memberikan pengembalian biaya tiket sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditetapkan.

E. Daftar Pustaka

- Adhinugroho, D. W. (2016). Praktek pengelolaan sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan melalui kepuasan kerja pada maskapai penerbangan komersial di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 8(2), 27-54.
- Adrianto, M. A. (2015). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)*. (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Agusinta, L., Nugroho, E. A., Fachrial, P., & Suryawan, R. F. (2022). Model Kajian Kompetensi Pegawai, Efektivitas peralatan Ground Support Equipment Dan Kepuasan kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Jasa Angkasa Semesta. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi JTLA*, 1(1), 41-54.
- Anwar, A., & Prihatini, A. E. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(3), 214-225.
- Bramantha, I. M. A., Kusumayati, L. D., & Suprpto, Y. (2021). Pengaruh Kinerja Personil di Air Side Terhadap On Time Performance Penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, (Vol. 5, No. 2).
- Budiasri, N. R., Fatimah, S., & Pambudiyatno, N. (2022). Pengaruh Kinerja Ground Handling Terhadap On Time Performance Penerbangan di Bandar Udara Internasional Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, (Vol. 6, No. 1).
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2015). *Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace* (14th Eds). McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, A. (2016). *Reformasi Birokrasi Public di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik.*, 1(1), 11-19.
- Ilyas, A. V. M. (2021). *Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros Makassar*. (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Ivanov, N., Netjasov, F., Jovanović, R., Starita, S., & Strauss, A. (2017). Air Traffic Flow Management slot allocation to minimize propagated delay and improve airport slot adherence. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 95, 183-197.
- Lin, P. C. (2023). The propagation of European airports' on-time performance and on-time flights via air connectivity prior to the Covid-19 pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 102382.
- Luthans, F. (2015). *Organizational Behavior* (10 th eds.). New York: McGraw-Hill. Inc.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management* (Edisi 10).

Jakarta: Salemba Empat.

- Muttaqijn, M. I. (2020). Analisis Komitmen Organisasi Dalam Peningkatan Target On Time Performance (OTP). *JMB: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 109-117.
- Pastorino, L., & Zanin, M. (2021). Air delay propagation patterns in Europe from 2015 to 2018: An information processing perspective. *Journal of Physics: Complexity*, 3(1), 015001.
- Prasetyo, T., & Pradana, F. I. (2022). Analisis Kinerja Unit Ramp Handling dalam Mencapai Keselamatan dan on Time Performance Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3), 503-520.
- Ramdani, D., Razak, D. A., & Prahara, S. (2022). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Aviation Security di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 63-76.
- Ricardianto, P. (2018). *Human Capital Management* (1st Eds). Jakarta: In Media.
- Robbins, S. P. (2016). *Organizational Behavior* (Edition 17). New. Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th Eds.). Pearson Education Limited.
- Setiawan, D. H. (2021). *Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Airport Rescue and Fire Fighting di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar*. (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).
- Sujamto. (2012). *Aspek - Aspek Pengawasan di Indonesia*. Bandung : Rineka Cipta.