

ABSTRAK

On-time Performance merupakan faktor krusial dalam sebuah maskapai penerbangan. Obyek dari penelitian adalah PT. Sriwijaya Air. *On-time Performance* Sriwijaya Air pada Bulan Januari 2012 hingga Bulan Maret 2013 tidak mencapai target *on-time performance* yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mencari akar penyebab dari rendahnya *on-time performance* PT. Sriwijaya Air sehingga kedepannya perusahaan dapat lebih memusatkan perhatiannya pada penyebab utama untuk melakukan perbaikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan tiga alat pengukuran kualitas yaitu Diagram Kontrol, Pareto Chart, dan Diagram Sebab-Akibat. Penggunaan Diagram Kontrol adalah untuk melihat masalah yang terjadi pada waktu tertentu. Setelah itu, penggunaan Pareto Chart adalah untuk menemukan masalah utama dan memusatkan perhatian terhadap masalah utama. Penggunaan Diagram Sebab-Akibat adalah untuk menemukan akar penyebab dari masalah utama.

Hasil penelitian menemukan tiga penyebab utama yang menyebabkan delay pada PT. Sriwijaya Air yaitu, Kru Penerbangan, Pelayanan, Teknis. Dengan diagram sebab-akibat ditemukan akar penyebab dari ketiga masalah utama dan hasil tersebut menunjukkan bahwa permasalahan berada di dalam prosedur kegiatan penerbangan yang merupakan delay faktor internal. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan untuk memperbaiki delay.

Kata Kunci: On-time Performance, Delay, Kualitas Jasa