

Penerapan Konsep Rangkaian Nilai (Value Chain) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Kasus PT Garuda Indonesia)

Kusmarsanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20184540&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada dekade ini, sektor industri pariwisata semakin dirasa penting sumbangannya terhadap pembangunan di Indonesia. Dunia bisnis pun semakin luas dan bersifat global. Sarana transportasi udara merupakan salah satu faktor penunjang yang penting. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran operasi perusahaan secara keseluruhan, pengelolaan aktivitas dan usaha-usaha yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan mereka kepada para pelanggan. Metode penelitian adalah metode Deskriptif Analitis berdasarkan data primer dari staf PT Garuda Indonesia, data sekunder yang dikeluarkan oleh Garuda, serta studi kepustakaan. Penelitian tentang usaha peningkatan mutu pelayanan ini membatasi pada usaha menekan jumlah penundaan jadwal penerbangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadinya penundaan jadwal penerbangan bukan merupakan tanggung jawab penuh salah satu fungsi dalam perusahaan raja. Keberhasilan suatu penerbangan memerlukan adanya interaksi antar fungsi-fungsi dalam perusahaan. FT Garuda Indonesia dapat melakukan pembatasan ragam jenis pesawat yang dioperasikan, sebagai salah satu cara untuk menciptakan layanan prima. Untuk itu Garuda harus dapat mengatasi masalah kemampuan keuangan, campur tangan pihak ketiga, serta manajemen yang lebih berorientasi pada keuntungan jangka pendek. PT Garuda Indonesia juga disarankan untuk mengoperasikan secara komersial fasilitas-fasilitas seperti Fusdiklat, GNP, ACS, dengan lebih profesional, untuk dapat membantu keuangan perusahaan membiayai usaha-usaha peningkatan mutu pelayanan lebih lanjut.