Strategi customazation harga garuda rute Jakarta - Surabaya untuk memperoleh nilai tambah dan mempertahankan dominasi terhadap pesaing

Amrulloh Hakiem, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20440244&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Garuda Indonesia adalah flag carrier BUMN dengan aset Rp 10 triliun dengan masalah keuangan yang dihadapi adalah kemampuan mempertahankan laba operasi dan arus kas secara berkelanjutan. Domestik memberi kontribusi yang signifikan pada keuangan, namun penurunan kurs rupiah dan masuknya pesaing baru menjadi ancaman.

Kekuatan merek Garuda dibanding pesaing adalah skala ekonomi dan experience curve, sehingga strategi harga adalah diferensiasi dan bukan mengikuti perang harga. Untuk meningkatkan nilai tambah, customization harga perlu dilakukan untuk menjaring pelanggan baik dari segmen yang kurang sensitif maupun sensitif harga. Customization mempunyai dampak strategis terhadap persaingan yaitu mengurangi intensitas persaingan harga pada pasar premium sekaligus menjaring segmen sensitif-harga dan mempertahankan dominasi. Rute Jakarta-Surabaya dipilih karena memberi kontribusi terbesar di domestik cian persaingan yang dinamis. Untuk merancang implementasi, customization didasari oleh pengendali-nilai (value driver) yaitu fleksibilitas, kenyamanan dan penghargaan. Inovasi diperlukan untuk membangun pagar pembatas antar kelompok pelanggan. Namun demikian overcustomization dihindari karena biaya yang tidak sebanding dengan tambahan nilai yang diperoleh, dan menurunnya goodwill konsumen.

Tantangan Customization adalah rasa keadilan, arbitrase dan peraturan batas-atas harga. Komunikasi ke pelanggan melalui media dan agen perlu dilakukan untuk memberikan kejelasan bahwa perbedaan harga dan batasan tempat-duduk memenuhi rasa keadilan. Arbitrase dihindari dengan pembuatan kesepakatan antar kelompok pelanggan secara efektif, Garuda juga perlu mempengaruhi pemerintah untuk menghilangkan batas-batas dan membiarkan harga terbentuk berdasarkan mekanisme pasar. Untuk menghindari penyalahgunaan kekuatan monopoli atau oligopoli secara berlebihan, pemerintah perlu memberi keleluasaan perijinan untuk mendirikan perusahaan penerbangan baru, bukan dengan pembatasan harga