

Budaya Perusahaan Dan Kinerja Pelayanan Jasa Di Bandar Udara (studi perbandingan pada 3 bandar udara PT. (persero) angkasa pura I)

Waworuntu, Halendra Y., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470497&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Budaya perusahaan merupakan konsep yang akhir-akhir ini terns
dibicarakan, baik kalangan umum maupun kalangan bisnis pada khususnya.

Budaya perusahaan juga banyak dibiearkan dikalangan BUMN, kalangan
ilmiawlin, mimprin masyarakat.

Tesis budaya perusahaan dan kineija pelayanan jasa di bandar udara ini
menganalisis dengan menggunakan model penelitian kombinasi kuantitatif dan
koalitatif. Banyak dipengarubi teori - teori yang dikembangkan oleh HESKETT &
KOTTER, (Shared value dan Group Behavioral norms) untuk menentukan sub
variabel Pemetaan/mapping menggunakan konsepsi DEAL & KENNEDY.
Eksplorasi variabel budaya perusahaan terdiri dari sub variabel tata nilai dan sub
variabel norma perilaku kelompok Sedangkan pelayanan jasa terdiri dan lcinerjaoperasi produksi dan kinerja
keuangan. Analisis kuantitatif mendeskriptif: fkan
budaya perusahaan kedalam bentuk sub varia bel yang merupakan manisfestasi dari
nilai-nilai budaya yang dimilild oleh PT. (PERSERO) Angkasa Pura I.

Pemetaan terhadap tata nilai yang meliputi : misi perusahaan, falsafah perusahaan. model kepemimpinan,
ritns dan ritual. Norma perilaku kelompok meliputi : Logo perusahaan, seragam, rapat eksternal, rapat
internal dan lobby yang dilakukan manager. Sedangkan Pelayanan jasa terdiri dari : kinerja operasi produksi
dan kinerja keuangan. Kinerja operasi produksi meliputi implementasi separasi dan implementasi
international/ national local procedure. Kinerja keuangan meliputi kondisi dan labalrugi bandar udara.
Kemudian dianalisis lebih dalam melalui analisis kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Bandar Udara Ngurah Rai-Bali,
budaya perusahaannya kuat, ldnelja operasi produksinya baik dan ldnelja
keuangannya untung. Bandar Udara Sepinggan, Budaya perusahaannya sedang,
ldnelja operasi produ.ksinya adalah sedang, ldnelja keuangannya merugi. Bandar
Udara Adisumarmo-Surakarta, budaya perusahaannya sedang, kinerja operasi
produksinya sedang, dan ldnelja keuangannya merugi. Hasil studi perbandingan
menunjukkan kecenderungan yang sejajar antara budaya perusahaan dengan
kinerja pelayanan jasa.