

## Strategi diferensiasi pada PT Merpati Nusantara: suatu studi diferensiasi layanan melalui penerapan budaya layanan

Sukandi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470961&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pasar jasa angkutan udara dalam negeri saat ini berada pada kondisi oligopoli dengan kualitas produk yang masih memeperlihatkan banyak kesamaan. Berdasarkan kondisi pasar tersebut ditambah dengan adanya peraturan Pemerintah dibidang tarip maka strategi bersaing yang dapat diterapkan adalah strategi diferensiasi. Strategi diferensiasi dapat diarahkan pada berbagai aspek , salah satunya adalah pada aspek layanan.

Pengembangan strategi diferensiasi melalui aspek layanan dilakukan melalui dua arah ke luar dan ke dalam. Ke luar dilakukan dengan cara menyajikan produk yang dilengkapi dengan layanan tambahan yang relevan dengan karakteristik produk sehingga mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Ke dalam dilakukan dengan cara menerapkan budaya layanan agar tercipta suasana kerja yang mendukung kreatifitas karyawan . Dengan cara ini diharapkan tercipta strategi diferenas iasi layanan yang mampu menghasilkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan.

Model pengembangan strategi diferensiasi pada PT Merpati Nusantara didasarkan kepada misi, tujuan jangka panjang perusahaan, kondisi lingkungan eksternal dan internal perusahaan. Kondisi lingkungan eksternal yang dihadapi PT Merpati Nusantara menghadirkan peluang dan ancaman. Dari sisi internal PT Merpati Nusantara menyimpan kekuatan dan kelemahan. Peluang yang akan dihadapi PT Merpati Nusantara adalah akan adanya pertumbuhan ekonomi nasional dan industri pariwisata. Adapun kekuatan dan kelemahan yang dimiliki PT Merpati Nusantara masing-masing pada bidang penguasaan jaringan penerbangan dan kergaman layanan yang berkwalitas.

Berdasarkan tujuan jangka panjang perusahaan dan upaya untuk mengatasi kelemahan yang dimiliki, bagi PT Merpati Nusantara dikembangkan strategi diferensiasi melalui aspek layanan . Pengembangan dan penerapan strategi ini didukung dengan menerapkan budaya layanan dalam perusahaan agar tercipta keunggulan bersaing yang berkesinambungan. Penerapan budaya layanan ini didukung oleh lima pilar utama yang terdiri atas riset (research), pengakuan (acknowledgement), pendelegasian wewenang (empower), komunikasi (communicate), dan usaha pengembangan karir karyawan (help).