

# Business process design for customer diversification of PT. Pelita Air Service aircraft charter based on Airline PCF = Desain proses bisnis untuk diversifikasi pelanggan jasa sewa pesawat di PT. Pelita Air Service berdasarkan Airline Process Classification Framework

Cyrilla Almaida Pili, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20516427&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Metode fuzzy-AHP populer digunakan untuk pemilihan alternatif dalam berbagai industri, salah satunya industri aviasi. Sebagai salah satu sektor bisnis aviasi, bisnis sewa pesawat adalah bisnis yang menjanjikan. Sebagai penyedia jasa sewa pesawat, PT. Pelita Air Service sudah melayani berbagai pelanggan dari bermacam-macam industri, kebanyakan berasal dari perusahaan minyak dan gas, menteri, hingga presiden dan wakil presiden RI (pelanggan VVIP), dan pelanggan yang membutuhkan sewa pesawat untuk keperluan dan evakuasi medis. Mengetahui adanya perbedaan dari aspek kebutuhan pelanggan, PT. Pelita Air Service ingin mengembangkan proses bisnis yang berbeda, sehingga 3 ide proses bisnis dengan fokus yang berbeda diajukan: Proses Bisnis 1 yang berfokus terhadap keamanan dan keselamatan, Proses Bisnis 2 yang mengutamakan kenyamanan pelanggan, dan Proses Bisnis 3 yang berfokus terhadap ketersediaan dan kemampuan sumber daya. Fuzzy-AHP diaplikasikan untuk memilih proses bisnis yang sesuai untuk tiap pelanggan. Hasil dari proses pemilihan adalah ditetapkan proses bisnis 3 untuk perusahaan minyak dan gas, proses bisnis 2 untuk pelanggan VVIP, dan proses bisnis 1 untuk pelanggan yang menyewa pesawat dengan tujuan medis. Ide bisnis proses lalu dipetakan dengan mengacu Airline Process Classification Framework, atau Airline PCF yang merupakan terminologi standar untuk mendefinisikan proses dan ukuran untuk perbandingan yang dibuat oleh APQC.

.....Fuzzy-AHP method has been used for selection problems in various industry, such as in the aviation industry. One of the promising sectors of the aviation industry in Indonesia is the aircraft charter business. One of the aircraft charter service providers in Indonesia, PT. Pelita Air Service has served various industries; its three main customers include Oil and Gas Producers (OGP) companies, VVIP, such as the ministry, president and vice-president of Indonesia, and customers who charter the aircraft for medical purposes and evacuations (Medivac). Knowing that the customer requirements and needs are different, PT. Pelita Air wants to develop a different business process, thus, three ideas of business processes were proposed: Business Process Idea 1, which focuses on safety and security throughout the flight operations, Business Process Idea 2, which emphasizes customer comfort, and Business Process Idea 3, focusing on resources and skills availability and capacity. The fuzzy-AHP method is conducted to select the most suitable business process idea for each customers. After the selection process, OGP customers have business process idea 3 as their alternative, VVIP customers obtained business process idea 2, and business process idea 1 is selected for Medivac customers. Furthermore, the business process idea is mapped, by benchmarking to Airline Process Classification Framework or Airline PCF, which is the standard for terminology on process definitions and measures for benchmarking established by APQC.