

Pengetahuan dan Sikap tentang Pelayanan Jasa di PT. Pelita Air Service

Tjahyo Purwanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81579&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sejalan dengan tugas Pertamina yang berlandaskan atas Undang-Undang RI, Nomor 8 tahun 1971, maka PT. Pelita Air Service (PT. PAS) yang semula adalah Dinas Penerbangan Pertamina, menjalankan kegiatan jasa angkutan udara yang bersifat General Aviation, yaitu hanya melayani kebutuhan operasional perusahaan induknya. Dengan makin bertumbuh kembangnya perusahaan penerbangan, yang mampu menembus ke dalam industri perminyakan, berarti PT. Pelita Air Service menghadapi ancaman persaingan terbuka, yang kenyataannya hampir 50% pangsa pasarnya benar-benar telah berada di tangan perusahaan pesaing. Kondisi ini mengharuskan PT. PAS mulai mencari peluang keluar Pertamina dengan orientasi profit, disamping tetap mengemban tugas utamanya sebagai anak perusahaan Pertamina yang mendukung operasional MIGAS.

Orientasi kepada profit, berarti setiap langkah kegiatan Perusahaan harus dengan wawasan bisnis, agar tetap hidup berkembang. Langkah baru ini harus diikuti oleh kesiapan SAM untuk menyambutnya, baik dari SIKAP maupun PENGETAHUAN-nya yang bisa rneningkatkan MUTU PELAYANAN JASA. Aspek pentingnya Mutu Pelayanan Jasa adalah ciri utama dari Jiwa Kewiraswastaan, yang mengutamakan kepuasan pelanggan demi peningkatan produktivitas usaha.

Dari hasil penelitian, ternyata sikap pegawai menanggapi keadaan Perusahaan cenderung baik, namun kinerja yang ditampilkan cenderung hanya Sedang. Hal ini terlihat, ada keinginan untuk mempertahankan perusahaan, namun tidak mengerti bagaimana harus berbuat. Kondisi ini memerlukan perhatian dari manajemen untuk mengembangkan motivasi kerja khususnya melalui program pendidikan dan pelatihan yang lebih intensif. Sikap lama yang cenderung manja karena adanya monopoli penerbangan bidang Migas, mengakibatkan lalai dan kurang tanggap terhadap perkembangan di luar organisasi. Hal ini menyebabkan sangat lambannya upaya untuk selalu menyempurnakan diri, terutama pada upaya meningkatkan mutu pelayanan.

Peranan pengembangan Motivasi kerja dari Manajemen, dituntut agar mampu mengubah pola Pikir, pola Sikap, maupun pola Tindak pegawai, dan Sikap lama menjadi Sikap baru yang lebih inovatif dan kreatif, serta lebih mandiri. Sikap positif yang bercirikan kedewasaan dan kematangan, harus dapat ditumbuhkan pada diri pegawai, agar masing-masing dapat memahami dan menyadari kondisi perusahaannya. Selanjutnya diharapkan dapat tumbuh rasa ikut memiliki dan rasa ikut bertanggung jawab atas perusahaannya, dengan kesadaran untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan demi pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian mutu pelayanan jasa dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya produktivitas usaha dari PT. PAS akan meningkat pula.