

**ANALISIS VALUE CHAIN SEBAGAI ALAT UNTUK MENUNJANG
UPAYA MENCIPTAKAN KEUNGGULAN BERSAING PADA
PERUSAHAAN JASA PENERBANGAN
PT. X DI SURABAYA**

KK
A 125 / 03
Nov
a

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



DIAJUKAN OLEH

**SUCI SETYA NOVITASARI
No. Pokok : 049711543.E**

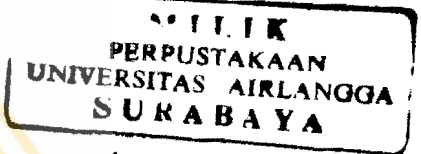
**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI

**ANALISIS VALUE CHAIN SEBAGAI ALAT UNTUK MENUNJANG
UPAYA MENCIPTAKAN KEUNGGULAN BERSAING PADA
PERUSAHAAN JASA PENERBANGAN
PT. X DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH
SUCI SETYA NOVITASARI**

No. Pokok : 049711543.E



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dian Agustia".

Dra. DIAN AGUSTIA, M.Si., Ak.

TANGGAL 1-4-2003

KETUA PROGRAM STUDI,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Suyunus".

Drs. M. SUYUNUS, MAFIS., Ak

TANGGAL 1-4-2003

Surabaya, 30 JANUARI 2003

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji



ABSTRAKSI

“Analisis Value Chain Sebagai Alat Untuk Menunjang Upaya Menciptakan Keunggulan Bersaing Pada Perusahaan Jasa Penerbangan PT. X di Surabaya”.

Kebutuhan akan angkutan udara yang cepat, aman, tepat waktu dan nyaman semakin meningkat dewasa ini. Kebutuhan tersebut diikuti juga dengan perkembangan jasa angkutan udara yang semakin bervariasi. Banyaknya produk layanan yang dapat ditawarkan kepada konsumen, menyebabkan timbulnya persaingan antar perusahaan penerbangan baik domestik maupun asing. Dalam kondisi seperti ini dibutuhkan pembenahan-pembenahan di segala bidang dalam menutupi kekurangan perusahaan penerbangan tersebut.

Oleh karena itu, dalam skripsi ini penulis mencoba untuk membahas bagaimana suatu perusahaan penerbangan dapat bersaing dan mempertahankan posisinya dalam persaingan tersebut. Analisis *Value Chain* merupakan salah satu alat analisis yang dapat digunakan perusahaan untuk dapat mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang bernilai pada perusahaan yang pada akhirnya dapat membantu perusahaan untuk menentukan aktivitas mana yang perlu ditingkatkan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan penerbangan lainnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, karena pada penelitian ini bukan merupakan pembuktian pada suatu hipotesis, dan peneliti melakukan observasi untuk memperoleh data yang kemudian akan diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan menurut pemahaman dan persepsi peneliti tanpa menggunakan alat statistik.

Analisis *value chain* dapat mempermudah perusahaan dalam mengendalikan biaya dengan mengetahui aktivitas-aktivitas bernilai serta mengetahui biaya-biaya yang secara langsung berhubungan dengan terciptanya kepuasan pelanggan. Seperti diketahui, pada perusahaan penerbangan terdapat tiga aktivitas bernilai, yaitu penyediaan informasi reservasi dan pelayanan penticketan (*Pre Flight Service*), pengoperasian pesawat terbang dari titik tertentu ke titik lainnya (*In Flight Service*), dan penyediaan pelayanan penumpang setelah melakukan penerbangan (*Post Flight Service*). Aktivitas-aktivitas tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling terkait dan berhubungan. Dapat diketahui hasil dari penggunaan analisis *value chain* dapat membantu perusahaan dalam mengontrol pemborosan biaya dalam penciptaan kepuasan pelanggan.

Pada perusahaan jasa penerbangan, kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan faktor utama untuk dapat bertahan dalam persaingan bahkan meningkatkan pasarnya. Maka, sebaiknya perusahaan memperkecil *delay* atau penundaan penerbangan bahkan pembatalan penerbangan, karena hal tersebut selain meningkatkan biaya telepon, hal tersebut juga dapat mengecewakan penumpang sehingga kepuasan pelanggan tidak tercapai.