

MEDIA BUDAYA

DIRGANTARA INDONESIA

CUSTOMER NEED



DARI MANAJEMEN

IRZAL RINALDI
DIREKTUR NIAGA



PENGANTAR REDAKSI

PTDI merupakan industri kedirgantaraan dengan segmentasi produk yang khas. Saat kita akan menjual produk, kita akan menjual "janji" untuk bisa mengirimkan produk tersebut tepat waktu dan memenuhi *customer need*. *Customer Need* merupakan segala aktivitas yang dilakukan dan komitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer need* harus kita pandang secara *end to end*, karena kita tidak hanya sebatas menjual produk namun *follow on support* dari setiap produk yang kita kirimkan ke *customer*.

Customer always number 1 dan saat kita bicara tentang *customer*, kita akan dihadapkan pada *customer* militer dan non-militer. *Customer* militer dan non-militer memiliki perbedaan yang sangat signifikan, *customer* militer sangat memperhatikan misi agar bisa *mission accomplished*, sedangkan *customer* sipil sangat memperhatikan *cost* dan *on time delivery*.

Kita akan menghadapi persaingan dan kompetisi untuk bisa mendapatkan *customer*. Inovasi harus terus dilakukan agar produk yang ada tetap bisa diminati dan *up to date*. Edukasi kepada *customer* juga sangat penting karena tidak semua *customer* mengerti tentang produk dan jasa yang kita jual.

Budaya *Customer Need* yang saat ini sedang dibangun, perlu kita mulai dari diri kita sendiri agar setiap pekerjaan didasari kepada kebutuhan pelanggan baik internal yang bisa diartikan sebagai rekan kerja ataupun eksternal yang diartikan sebagai pengguna dari produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

MENJAGA KEYAKINAN DAN KEPERCAYAAN CUSTOMER



FUN FRIDAY : WAHANA OLAHRAGA DAN OLARASA KARYAWAN PTDI



DAFTAR ISI

DARI MANAJEMEN

3

IRZAL RINALDI
DIREKTUR NIAGA
CUSTOMER ALWAYS NUMBER 1

GAGASAN

6

TOTO PRATONDO
KEPALA DIVISI PENJUALAN, PRODUK
JASA & PURNAMA JUAL
MEMENUHI CUSTOMER NEED DENGAN
PRINSIP CUSTOMER PRIORITY

PROFIL

7

MEISAR SUPRIYATNO
STAFF DESIGN CENTER
DIREKTORAT TEKNOLOGI DAN PENGEMBANGAN
PRODUCT UP TO DATE AKAN MENINGKATKAN
CUSTOMER SATISFACTION

8

KARTUN & QOUTES

DARI MANAJEMEN

CUSTOMER ALWAYS NUMBER 1 KITA HARUS KOMITMEN MEMENUHI CUSTOMER NEED

PTDI merupakan industri kedirgantaraan yang sarat akan teknologi dan padat modal serta penuh resiko. Kita harus dapat memadukan semuanya untuk membuat produk yang memiliki nilai tambah dan cocok dengan kebutuhan pelanggan (*Customer Need*). *Customer Need* adalah kebutuhan yang mendorong *customer* untuk membeli suatu produk atau layanan. Sedangkan saat kita bicara tentang *customer*, kita harus menjaga *image* dan reputasi perusahaan. Reputasi perusahaan ini berhubungan juga dengan tingkat kepercayaan pelanggan.



Direktorat Niaga sebagai *frontliner* wajib bertemu *customer* untuk memberikan edukasi mengenai produk dan jasa yang kita jual. *Customer* militer dan non-militer pun memiliki perbedaan, *customer* militer fokus pada kebutuhan bagaimana suatu misi bisa *mission accomplished*, sedangkan *customer* sipil fokus pada kebutuhan mengenai efisiensi biaya. Sehingga, agar dapat menjaga kepercayaan pelanggan, kita harus disiplin memberikan produk dan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan mereka. Karena dalam perjalannya, kita akan menghadapi persaingan untuk menjadi pilihan *customer*. Kompetisi ini bahkan dengan Airbus Defence & Space (ADS) yang bisa dibilang produk-produknya mirip dengan produk PTDI, seperti CN235 dan NC212.

Saat kita ingin menjual produk ke luar negeri, kita juga harus memahami karakteristik geologis, geopolitik, serta pandai memetakan kebutuhan pelanggan. Sebagai contoh, kita tidak akan bisa menjual CN235 Patroli Maritim ke Pemerintah Nepal karena mereka tidak memiliki laut, namun kita masih bisa menjual CN235 untuk *transport* karena *airport* yang mereka miliki sesuai dengan keunggulan produk yang kita miliki.

Selain itu kita juga harus dapat memperhatikan dan menyesuaikan dengan budaya negara yang menjadi calon *customer* serta berhati-hati dalam berucap. Sebagai contoh saat kita membicarakan kontrak dengan negara Arab, dalam budaya Arab kita boleh menulis beratus-ratus lembar hasil rapat. Tetapi pada saat berjabat tangan, apa yang diucapkan kedua belah pihak, bagi Pemerintah Arab itu sudah dianggap sebagai komitmen.

Untuk dapat menjual produk kepada *customer* yang tepat, personil di Direktorat Niaga harus memiliki pemahaman siklus produk PTDI dan pernah mengikuti proses *cycle product development*, sertifikasi dan *cycle product manufacturing*. Selain itu, kemampuan untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan unit organisasi lain seperti produksi, logistik, teknologi bahkan keuangan merupakan hal yang penting dan fundamental. Karena setiap unit organisasi memiliki fungsi serta peranan yang saling mendukung untuk mewujudkan komitmen kepada pelanggan. Kedisiplinan dalam bekerja sama secara proporsional dan profesional antar unit organisasi, akan berdampak pada *on time delivery*. Dari sini, *customer* akan melihat *How Professional We are?* Apakah kita dapat disiplin memenuhi *customer need*? (Nur Annisa Istiqomah)

PTDI YANG TERUS BERINOVASI UNTUK MENJAGA KEYAKINAN DAN KEPERCAYAAN CUSTOMER

Penandatangan Kontrak Jual Beli oleh PTDI dengan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia untuk pengadaan 1 (satu) unit Helikopter Puma NAS-332 C1+ pada 12 April 2019 menjadi saksi semakin bangkitnya PTDI untuk siap melayani kebutuhan *customer* di era modern ini.

Tidak hanya Kontrak Jual Beli Helikopter Super Puma NAS-332 C1+ saja, namun materiil kontrak yang tertandatangani juga meliputi Pelatihan untuk Penerbang dan Teknisi, Publikasi Teknis dan Suku Cadang yang diberikan oleh PTDI dan Kementerian Pertahanan RI untuk TNI Angkatan Udara sebagai bentuk *service* yang baik yang diberikan PTDI untuk *customer*.

Helikopter Super Puma NAS-332 C1+ merupakan produk PTDI yang dilengkapi dengan *Avionic Glass Cockpit*, disertai sensor optik AHRS (*Attitude Heading and Reference System*), teknologi FMS (*Flight Management System*), instrumen yang digunakan pilot untuk mengatur rencana terbang (*Flight Plan*) meliputi jalur yang akan dilewati helikopter, SAR *Direction Finder* untuk menangkap sinyal ELT (*Emergency Locator Transmitter*), NVG (*Night Vision Goggle*), *Weather Radar* dan *Emergency Floatation* untuk melakukan pendaratan darurat di atas air. Helikopter Super Puma NAS-332 C1+ dapat terbang selama 4 (empat) jam dengan kecepatan maksimum 306 km/jam.

Dengan segala keunggulan yang diberikan oleh PTDI sebagai *manufacturer* di bidang *Aerospace* yang harus terus berinovasi sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan *customer*, PTDI diharapkan mampu bersaing dengan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama. Hal ini merupakan kewajiban dan tanggung jawab bersama seluruh karyawan PTDI, siapapun itu baik generasi *millennials* ataupun generasi senior.

Kali ini, segala tantangan tersebut dijawab oleh PTDI kepada *customer* TNI Angkatan Udara dengan ditandatangannya kontrak Jual Beli Helikopter Super Puma NAS-C332 C1+ yang merupakan salah satu langkah PTDI untuk menjaga keyakinan dan kepercayaan *customer* terhadap PTDI untuk segera dengan sukses merealisasikan penandatanganan kontrak ini dengan dukungan penuh dari seluruh karyawan PTDI. (Irvan Dwi Junianto)



FUN FRIDAY : WAHANA OLAHRAGA DAN OLAHRASA KARYAWAN PTDI

Mulai bulan Maret 2019, PTDI mewajibkan karyawannya untuk hadir dalam kegiatan *Fun Friday*. *Fun Friday* merupakan program olahraga bersama karyawan di kawasan KP II setiap jumat pagi sebelum memulai aktivitas pekerjaan. Hal ini dilakukan sebagai salah satu bentuk usaha manajemen perusahaan membangun Sumber Daya Manusia yang tidak hanya unggul dan terampil dalam merancang pesawat terbang namun juga sehat baik secara fisik maupun mental.

Para karyawan dapat melakukan berbagai macam jenis olahraga mulai dari Zumba, Basket, Tenis, Futsal atau sekedar berlari mengelilingi hanggar. Pihak manajemen perusahaan berusaha untuk turut memfasilitasi kegiatan ini dengan mendatangkan instruktur yang berpengalaman untuk mendampingi para karyawan berolahraga.

Selain sebagai wahana olahraga bersama, *Fun Friday* merupakan wahana silaturahmi yang dapat merekatkan hubungan antar karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan dari berbagai divisi dan direktorat dapat saling berinteraksi satu sama lain.

Harapannya program *Fun Friday* ini, tidak hanya akan meningkatkan taraf kesehatan karyawan secara signifikan namun juga dapat meningkatkan kerjasama tim dan koordinasi antar karyawan PTDI menjadi lebih baik lagi. Tentu saja hal ini akan sangat berpengaruh terhadap tercapainya target-target perusahaan di masa depan. (Zelina Venesia)



PEMENUHAN *CUSTOMER NEED* DENGAN PRINSIP *CUSTOMER PRIORITY*

Kepala Divisi Niaga Produk, Jasa dan Purna Jual ini mengungkapkan bahwa dalam menjaga kepuasan pelanggan, PTDI perlu memahami *Customer Need* secara *end to end*. Mulai dari kebutuhan pelanggan akan rancangan pesawat hingga kebutuhan perawatan dan perbaikan setelah pesawat dilakukan serah terima (*After Sales Service*).

Kami berkewajiban untuk mempertahankan agar pesawat dapat tetap beroperasi. Berbekal *flight history* dari *customer*, tim kami harus dapat memproyeksikan kapan Periode Inspeksi dan *spare part* apa saja yang perlu disiapkan. Harapannya dengan ini kecepatan pelayanan kami akan semakin meningkat dan tentu saja memberikan kepuasan kepada pelanggan,” ujar beliau.

Lebih jauh lagi, selain menekankan pada pemenuhan *Customer Need* terdapat sebuah prinsip yang lebih luas lagi yaitu *Customer Priority*. Dimana PTDI bukan hanya sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan, namun juga terus menjaga agar kepuasan pelanggan tetap tinggi, tercapainya ketepatan waktu *delivery* dan biaya yang sesuai dengan kesepakatan.

Berkaitan dengan budaya *Customer Need* yang sedang dibangun oleh PTDI, kita perlu mulai untuk memperkuat pandangan kita bahwa setiap pekerjaan yang akan diselesaikan harus didasari akan kebutuhan pelanggan baik *internal* maupun *external customer*. Harapannya saat kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan terjamin. (Zelina Venesia)

TOTO PRATONDO
Kepala Divisi Penjualan
Produk, Jasa & Purna Jual



PRODUK UP TO DATE AKAN MENINGKATKAN CUSTOMER SATISFACTION

Pesawat CN235 umurnya sudah lebih dari 30 tahun dengan pasar yang terus mengecil. Tantangan inilah yang membuat Meisar Supriyatno dan tim *engineer* dari Direktorat Teknologi dan Pengembangan membantu tim Direktorat Niaga untuk terus belajar dan berinovasi agar produk yang ada tetap bisa diminati, salah satu caranya adalah bagaimana menurunkan biaya *manufacturing* dan biaya *development* serta menjaga agar CN235 dan produk pesawat lainnya tetap *up to date*.



MEISAR SUPRIYATNO
Staff Divisi DC

Keterlibatan beliau dengan tim niaga, diawali dengan menentukan *Green Flyable Aircraft* (GFA), secara sederhana dapat diartikan konfigurasi minimum pesawat yang mampu terbang dengan aman sesuai regulasi. Jika GFA ini sudah terdefinisikan dengan baik, pesawat CN235 yang akan kita jual tidak akan terlalu melebar dari apa yang sudah kita punya.

Beliau mengambil contoh saat akan melakukan penetrasi pasar bersama tim niaga, calon *customer* dari Royal Thai Navy (RTN) ingin membeli pesawat CN235 yang dipasangkan torpedo dengan spesifikasi tertentu, berat torpedonya sendiri mencapai 800kg, disinilah peran dari tim *engineering* untuk memberikan saran dan evaluasi atas permintaan *customer*, dengan melakukan negosiasi agar calon *customer* menggunakan jenis torpedo lain yang sudah pernah dipasang di pesawat CN235.

Jika calon *customer* masih ingin memasang torpedo dengan spesifikasi sebelumnya dan belum pernah dilakukan oleh tim *engineer* PTDI, maka akan diperhitungkan biaya untuk melakukan *development*-nya. Saat *customer* sudah sepakat dengan biaya pengembangan dan lama waktu yang dibutuhkan untuk proses pengembangannya, hal itu akan dimasukkan ke dalam kontrak. Dan tentunya setiap fungsi yang terlibat harus komitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Saat kita sudah berpikir tentang *customer priority* dan memenuhi *customer need*, tentunya akan meningkatkan *customer satisfaction*.

Program lain yang sedang dikerjakan oleh Bapak lulusan ITB jurusan Mesin Konstruksi ini yakni mengembangkan pesawat N245 sebagai inovasi dan meningkatkan potensi pasar pesawat CN235. Sampai saat ini tim *engineer* telah memiliki konfigurasi yang sesuai, namun masih terkendala dengan belum adanya dana pengembangan, meskipun pesawat N245 sudah masuk ke dalam proyek strategis nasional (PSN). (Harry Harjoyo)

Aa'Dirga



“Abaikan Kompetitormu, Fokuslah Pada Pelangganmu”

(Jack Ma - CEO Alibaba)

SUSUNAN REDAKSI

PELINDUNG **SUKATWIKANTO** DEWAN REDAKSI **M. SUSENO HERIKUS HARJOY**

TIM PENULIS **N. ANNISA ZELINA IRVAN D. J. KERRY A. CAROLINA**

TIM DISAIN **H. TRAFIK Y. MEI ADISATRYO**

redaksi@indonesian-aerospace.com

022-605-4167

@officialptdi