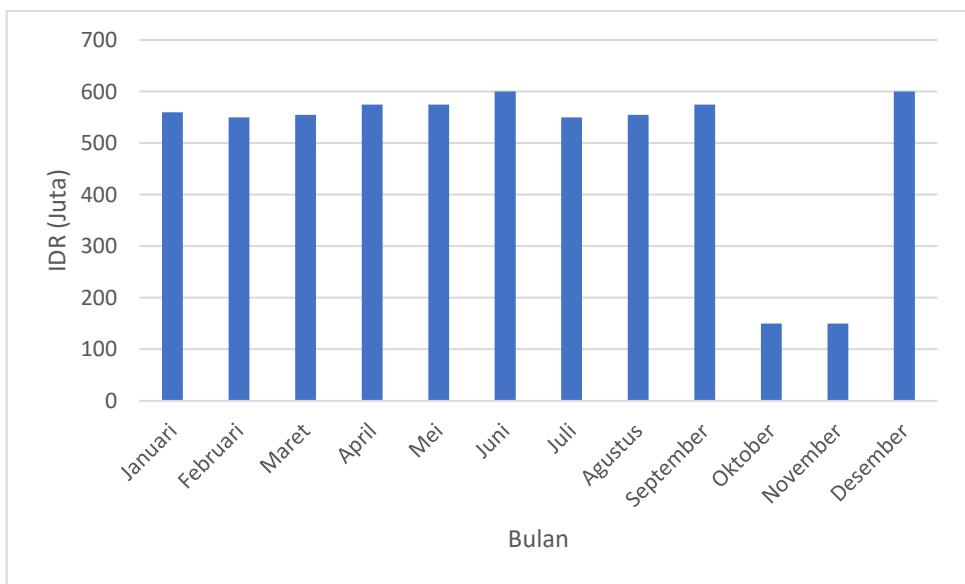


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Indonesia Juara merupakan salah satu *tour operator* dan penyedia jasa paket liburan dengan destinasi wilayah Indonesia bagian Timur, khususnya daerah Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Sejak berdiri pada tahun 2015, Indonesia Juara selalu berkomitmen untuk mempertahankan kredibilitas melalui pelayanan yang memuaskan dan selalu menjaga kepercayaan pelanggan. Salah satu pelayanan menarik yang diberikan oleh Indonesia Juara berupa dokumentasi dalam bentuk foto dan video selama menikmati liburan.

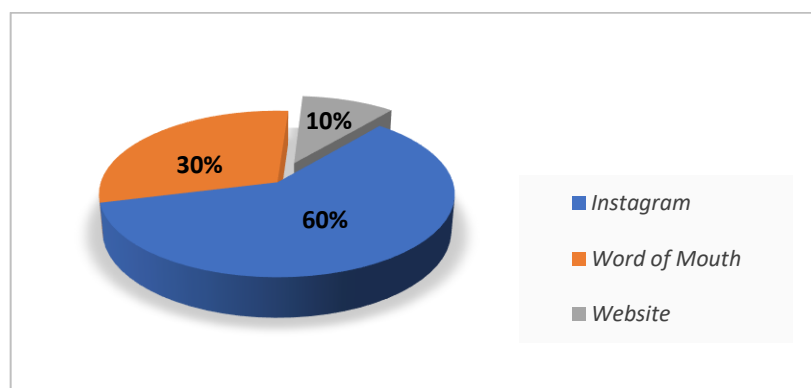
Indonesia Juara memiliki daya saing yang cukup tinggi dalam menguasai pangsa pasar, dikarenakan menyediakan paket *tour* yang berkelas seperti *tour* perorangan ataupun group, kunjungan kerja pemerintahan atau perusahaan, bulan madu dan paket VIP (*Very Important Person*) *tour sailing* Komodo. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar I.1



**Gambar I. 1** Data Pendapatan Kotor Indonesia Juara tahun 2017  
(Sumber: Data Internal IndonesiaJuara, 2017)

Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat bahwa pendapatan kotor Indonesia Juara pada bulan Juni hingga September dan Desember di mana menunjukkan hasil yang cukup baik yaitu kisaran 600 Juta dengan rata-rata pengunjung pada kisaran 200 - 300 orang. Namun pada bulan Oktober dan November pendapatan mengalami penurunan dengan rata-rata pengunjung pada kisaran 50 - 70 orang yang dikarenakan beberapa faktor seperti sedikitnya hari libur, tidak adanya promosi dari layanan wisata dan cuaca yang buruk.

Selain itu, Indonesia Juara juga memiliki beberapa keluhan dan kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* Indonesia Juara, yang menyebutkan bahwa salah satu kendala terbesar terdapat pada layanan *website*. Pemesanan jasa *tour travel* Indonesia Juara melalui layanan *website* memiliki persentase paling rendah dibandingkan dengan lainnya. Persentase pemesanan Indonesia Juara dapat dilihat pada Gambar I.2



**Gambar I. 2** Persentase Pemesanan Indonesia Juara (2015-2017)

(Sumber: Data Internal Indonesia Juara, 2017)

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada layanan *website* Indonesia Juara maka dilakukan survei pendahuluan. Survei pendahuluan bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan *website* sehingga dapat digunakan sebagai dasar menyusun tahap penelitian selanjutnya. Hasil dari survei pendahuluan dapat dilihat pada Tabel I.1

**Tabel 1. 1** Jenis Keluhan

| No | Evaluasi  | Jenis Keluhan  |
|----|---|--|
| 1  | Tampilan <i>website</i>                           | Kurang menarik   |
|    |   | Terlalu banyak tulisan                                 |
|    |   | Penambahan visualisasi gambar pada <i>website</i>      |
| 2  | Tanggapan <i>contact person</i> terhadap pengguna | Kurang solutif   |
|    |   | <i>Contact Helpdesk</i> susah dihubungi                |
| 3  | Konten pada <i>website</i>                        | Tidak adanya menu transaksi pembayaran                 |
| 4  | Informasi pada <i>website</i>                     | Penjelasan harga dan paket wisata kurang <i>detail</i> |
|    |   | Perbaiki pemberitahuan mengenai promo paket wisata     |
| 5  | Navigasi pada <i>website</i>                      | Sulit menemukan informasi yang dicari                  |
| 6  | Keamanan <i>website</i>                           | Tidak adanya akun pribadi                              |

(Sumber: Survei Pendahuluan, 2017)

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat bahwa Indonesia Juara memiliki beberapa keluhan dari responden. Hal tersebut membuat pelanggan menilai kualitas layanan *website* yang diberikan Indonesia Juara kurang baik. Oleh karena itu, Indonesia Juara perlu merancang kualitas layanan *website*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Indonesia Juara. Metode QFD bertujuan untuk meningkatkan kualitas berdasarkan *customer needs* yang berguna untuk menerjemahkan *customer needs* menjadi target desain dan memuaskan pelanggan (Akao, 1996). Penelitian ini menggunakan input dari penelitian sebelumnya tentang Analisis Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan *Website* Indonesia Juara Menggunakan Integrasi *Electronic Service Quality* dan Model Kano. Berdasarkan

permasalahan yang ada, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *true customer needs* dalam meningkatkan kualitas layanan *website* Indonesia Juara?
2. Apa *critical part* yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan layanan *website* Indonesia Juara?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas layanan *website* Indonesia Juara yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* dalam meningkatkan kualitas *website* Indonesia Juara.
2. Mengidentifikasi *critical part* dalam meningkatkan kualitas *website* Indonesia Juara.
3. Memberikan rekomendasi kepada pihak Indonesia Juara dalam meningkatkan kualitas layanan *website* yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

### **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan masalah yang diperlukan agar penelitian ini tidak menjadi terlalu luas dan menyimpang dari tujuan semula sebagai berikut:

1. *True Customer Needs* Indonesia Juara ini telah didapatkan dari penelitian sebelumnya menggunakan metode Model Kano.
2. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai iterasi kedua, yaitu *Matriks Part Deployment*.
3. Diasumsikan proses layanan Indonesia Juara tidak mengalami perubahan signifikan selama periode penelitian.

4. Penelitian ini hanya sampai perumusan rekomendasi program layanan sehingga tidak diperhitungkan keberhasilannya jika diimplementasikan.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai referensi Indonesia Juara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Sebagai referensi ide-ide pengembangan konsep untuk perbaikan kualitas pelayanan jasa.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut.

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi mengenai konsep-konsep dan prinsip dasar yang dijadikan landasan teori bagi penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori ini berisi tentang: perbandingan metode peningkatan kualitas, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan juga penelitian terdahulu

#### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan metodologi yang menjadi panduan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian secara rinci. Bab ini terdiri dari dua sub bab yaitu model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

#### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini memuat hasil dari langkah-langkah yang berupa proses pengumpulan data terhadap *customer needs* dan pengolahan data QFD iterasi satu/ HoQ. Selanjutnya, tahapan pengembangan konsep dan pembuatan QFD iterasi dua/ *Part Deployment Matrix*.

#### **BAB V Analisis dan Rekomendasi**

Bab ini memuat analisis dari data yang telah diolah dan kemudian disusun rekomendasi yang tepat untuk Indonesia Juara.

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian.

Disamping itu, disajikan pula saran-saran bagi penelitian selanjutnya.