

ABSTRAKSI

PT. Indonesia AirAsia merupakan kerjasama gabungan dengan maskapai berbiaya rendah yang terkemuka di Asia Tenggara. Kehadirannya telah menjadi sebuah fenomena dalam bisnis penerbangan di Indonesia. Dengan konsep LCC, Air Asia kini telah meraih banyak penghargaan atas kinerjanya dalam beberapa tahun. Indonesia Air Asia menawarkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransportasi dengan mottonya “ *every one can fly*”, yang menyentuh segala segmen masyarakat. Keluhan atas pelayanan Air Asia tentu saja harus diperhatikan, mengingat begitu ketatnya persaingan dalam bisnis penerbangan saat ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian *Guest Support* Indonesia Air Asia, masih terdapat keluhan dari pelanggan mulai dari keluhan teknis sampai keluhan non-teknis yaitu pelayanan dan administrasi. Bila hal ini tidak segera ditangani, maka satu persatu pelanggan akan meninggalkan Indonesia Air Asia dan beralih ke Maskapai lainnya. Dengan demikian pada akhirnya, tentu saja akan merugikan perusahaan, karena kehilangan pelanggan potensial dan loyalitas dari pelanggan yang telah lama dibangun. Mempertimbangkan hal-hal tersebut, sangat perlu dilakukan suatu evaluasi atas performansi Layanan Indonesia Air Asia untuk kemudian dilakukan perancangan perbaikan layanan Maskapai penerbangan Indonesia Air Asia yang tentu saja dapat menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Metode yang digunakan adalah metode perancangan hasil gabungan metode QFD (*Quality Function Deployment*), dan TRIZ (*The Theory of Inventive Problem Solving*). Metode QFD dapat menjadi metode perancangan produk jasa layanan penebangan maskapai Indonesia Air Asia yang berkualitas karena QFD didasarkan pada fokus upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Namun QFD hanya mengidentifikasi suara konsumen dan menerjemahkannya menjadi karakteristik teknis produk hingga akhirnya didapatkan critical part. QFD belum memadai untuk memecahkan masalah kontradiktif yang terjadi dalam memnuhi kebutuhan pelanggan. Maka peran TRIZ sangat dibutuhkan karena TRIZ mampu menciptakan konsep baru dalam memenuhi kebutuhan yang kontradiktif tersebut (Rantanen & Domb, 2002).

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 21 atribut kebutuhan pelanggan akan kualitas layanan dan 4 atribut kebutuhan terhadap harga layanan. Berdasarkan hasil Persyaratan dan perancangan layanan yang dilakukan terhadap 21 atribut kebutuhan, 23 karakteristik teknis, dan 14 critical part serta penyelesaian masalah kontradiksi antar karakteristik teknis pada bagian co-relationships matriks *HoQ* dengan menggunakan TRIZ, rekomendasi diberikan kepada 6 atribut kebutuhan pelanggan.

Dari hasil Perancangan Layanan akhirnya akan diberikan usulan perbaikan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia sehingga dapat meningkatkan kepuasan Pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas Pelanggan.

Kata kunci : Usulan, Perbaikan, Air Asia, QFD, Quality Function Deployment, TRIZ, Kualitas, Penerbangan.