

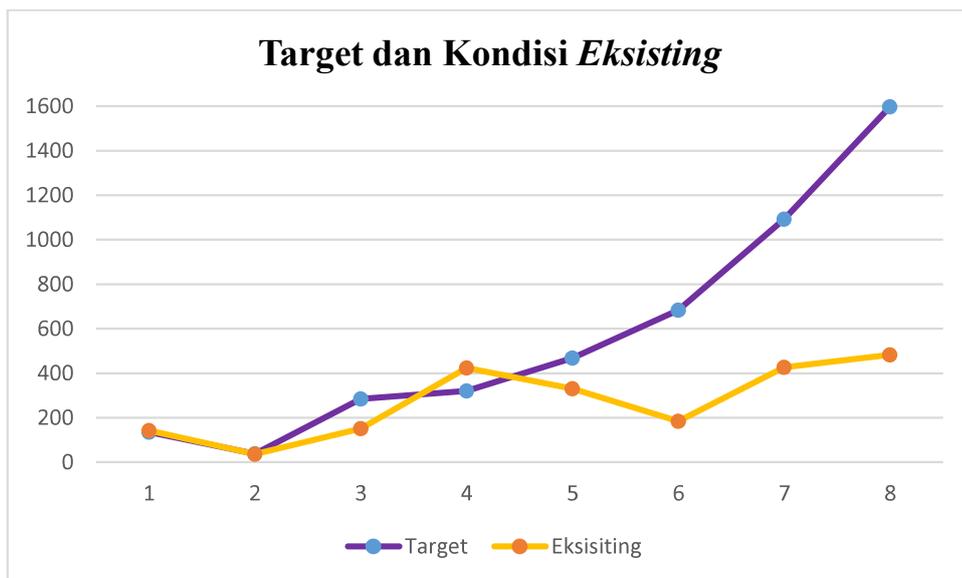
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Astra Digital Internasional Tbk. adalah salah satu anak perusahaan dari PT Astra Internasional Tbk. Perusahaan ini bergerak dalam penyediaan layanan berbasis teknologi dan *platform digital*. Salah satu layanan yang disediakan oleh PT Astra Digital Internasional Tbk. adalah aplikasi Sejalan.

Sejalan adalah suatu aplikasi yang melayani dalam mobilitas perjalanan antar kota yang mulai beroperasi pada bulan Juni 2018. Konsep yang diterapkan pada aplikasi Sejalan adalah *ride sharing* dan *travel aggregator*. Awalnya, konsep yang digunakan oleh aplikasi Sejalan hanya *ride sharing*. Konsep *ride sharing* merupakan konsep berbagi tumpangan dengan penumpang lainnya. Pada kemunculannya, terdapat beberapa kompetitor seperti Nebengers. Namun, pada penerapan konsep *ride sharing*, Sejalan belum efektif karena memiliki kompetitor yang menjadikan *ride sharing* sebagai komunitas bukan mengorientasikan *profit*. Selain itu, sistem *ride sharing* tidak memenuhi target yang diterapkan.

Berikut ini adalah data yang menunjukkan kondisi *eksisting* pada aplikasi Sejalan dan target yang ingin didapatkan dengan penerapan sistem *ride sharing*.



Gambar I. 1 Target dan Kondisi *eksisting* aplikasi Sejalan

Hasil survei perusahaan bulan Desember 2018 kepada 1310 konsumen yang telah menggunakan aplikasi Sejalan membuktikan bahwa konsumen menginginkan untuk memiliki kepastian dalam melakukan keberangkatan ke luar kota. Kepastian yang diinginkan adalah konsumen telah memiliki tiket dari jauh hari. Selain itu, konsumen lebih percaya dengan agen perjalanan resmi dalam melakukan perjalanan jarak jauh dibandingkan oleh orang yang dikenal melalui aplikasi. Contoh dari agen perjalanan resmi adalah *Baraya Travel*, *Lintas Shuttle* dan *Xtrans Travel*. Maka dari itu, aplikasi Sejalan ingin mengembangkan sebuah konsep baru menjadi *travel aggregator*.

Travel aggregator adalah suatu konsep pemesanan tiket *travel* secara *online* yang direncanakan oleh PT Astra Digital Internasional Tbk. pada bulan Januari 2019. Aplikasi Sejalan dengan konsep *travel aggregator* berfungsi untuk membantu konsumen dalam mengatur keberangkatan ke luar kota yang dapat dipesan dari jauh hari dengan agen perjalanan resmi. Konsep ini dipercaya dapat mengatasi kelemahan *ride sharing* berupa tidak adanya kepastian dalam memiliki tiket ketika perjalanan luar kota. Kelemahan tersebut diatasi dengan menggunakan agen perjalanan resmi dan dapat dipesan pada jauh hari ketika keluar kota.

Saat ini, terdapat aplikasi yang sudah menggunakan sistem *travel aggregator* di Indonesia seperti Traveloka, Redbus dan Tiketux. Aplikasi tersebut sudah didirikan lebih lama dan memiliki pengguna yang lebih banyak jika dibandingkan oleh Sejalan. Namun, Traveloka dan Redbus memiliki fokus rute perjalanan yang berbeda dengan Sejalan. Perbedaan aplikasi Sejalan dengan Traveloka dan Redbus adalah aplikasi Sejalan berfokus pada rute Jakarta-Bandung, sedangkan aplikasi lainnya berfokus seluruh kota di Indonesia.

Alasan Sejalan memilih rute Jakarta-Bandung sebagai fokus utama dikarenakan berdasarkan data perusahaan pada Desember 2018, Kota Bandung memiliki frekuensi keberangkatan tertinggi di Jawa Barat yaitu 689 kali/hari dengan jumlah penumpang 95.538/hari. Selain Traveloka dan Redbus, terdapat kompetitor lainnya yaitu aplikasi Tiketux.

Berikut ini adalah perbandingan aplikasi Sejalan dengan aplikasi Tiketux sejak Januari 2019 berdasarkan kemudahan yang diinginkan oleh konsumen.

Tabel I.1 Perbandingan Sejalan dengan Kompetitor

Perbandingan	Sejalan	Tiketux
Pilihan alternatif mitra <i>travel</i>	1. Aeron Trans.	1. Baraya Travel. 2. Cinta Trans. 3. Lintas Shuttle. 4. Day Trans. 5. Jackal Holidays. 6. Kramat Djati Shuttle. 7. MRTrans. 8. Pasteur Trans. 9. RTM Travel. 10. Selamat Trans. 11. X Trans.
Pilihan metode Pembayaran	1. <i>Transfer</i> ke Permata Bank.	1. ATM/ <i>Mobile/Internet Banking</i> 2. Pembayaran instan (Go-Pay, OVO, CIMB Cliks) 3. <i>Virtual account</i> 4. <i>Mini market</i> (Indomart dan Alfamart)
Batas Pembayaran	1 jam dari pemesanan	2 Jam dari pemesanan

Berdasarkan wawancara terhadap tim pengembang aplikasi Sejalan pada Februari 2019, aplikasi Tiketux memiliki fokus yang sama dengan Sejalan yaitu fokus pada rute Jakarta-Bandung sehingga terdapat beberapa persamaan dan perbedaan yang menyebabkan persaingan.

Pada tabel I.1, aplikasi Tiketux dipilih sebagai kompetitor utama dikarenakan berdasarkan data dari tim pengembang aplikasi Sejalan, aplikasi Tiketux telah memiliki jumlah pengguna aktif lebih dari 50.000 di Indonesia. Ini berarti aplikasi Tiketux memiliki lebih banyak pengguna dibandingkan dengan aplikasi Sejalan..

Selain itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan fitur aplikasi antara Sejalan dengan kompetitor yang dilihat dari segi kemudahan ketika digunakan konsumen. Aspek yang dapat dibedakan mulai dari pilihan alternatif mitra *travel*, pilihan metode pembayaran dan batas pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi

kompetitor lebih unggul karena menyediakan pelayanan yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi Sejalan. Untuk mengidentifikasi kebutuhan pasar terhadap kedua aplikasi tersebut, dibutuhkan studi pendahuluan yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan aplikasi kompetitor berdasarkan standar *travel aggregator* penelitian terdahulu (Dash, 2018). Berikut ini adalah studi pendahuluan pada penelitian.

Tabel I.2 Studi Pendahuluan

Modul	Fitur	Aplikasi Sejalan	Aplikasi Tiketux
<i>Price</i>	<i>Purchase Receipt</i>	√	√
	<i>Promotion and discount module</i>	√	-
	Variasi metode pembayaran	-	√
	<i>Paid alert</i>	-	-
	Pembayaran di tempat	-	-
<i>Product</i>	<i>Multi order</i>	-	√
	<i>Reschedule ticket</i>	-	√
	<i>Order Cancellation</i>	-	√
	Ganti rute order	-	√
<i>Convenience</i>	<i>Term and condition</i>	√	√
	<i>Chat</i>	√	√

(Sumber : Studi Pendahuluan, 2019)

Studi ini dilakukan agar mendapatkan dasar dalam mengembangkan kualitas sehingga dapat memberikan rekomendasi pada perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang belum dipenuhi oleh kompetitor. Studi pendahuluan ini dilakukan pada bulan Maret 2019. Selain itu, standar yang digunakan pada studi pendahuluan berdasarkan *prices*, *product* dan *convenience* dimana pada modul tersebut adalah standar yang harus diperhatikan pada *travel aggregator* (Dash, 2018).

Kesimpulan dari hasil perbandingan antara aplikasi Sejalan dan Tiketux pada tabel 1.2 adalah terdapat beberapa hal yang belum dimiliki oleh aplikasi Tiketux yaitu *promotion and discount modules* pada aplikasi, pembayaran di tempat dan *paid alert*. Tiga fitur tersebut terdapat pada modul *prices*, *product* dan *convenience*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Sejalan memiliki kesempatan untuk mengalahkan kompetitor.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukannya kajian lebih lanjut rancangan pengembangan kualitas layanan pada aplikasi Sejalan agar dapat mengalahkan kompetisi dengan kompetitor dan bekerja secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pasar.

1.2 Perumusan masalah

Pada penelitian ini dilakukan untuk dapat merancang aplikasi *travel aggregator* yaitu Sejalan dengan cara mengembangkan kualitas layanan berdasarkan *true customer needs*. Untuk mengembangkan kualitas layanan, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengembangkan kualitas suatu produk oleh penelitian sebelumnya adalah metode *Quality Function Development* atau QFD (Aulia,2018). Namun, pada penelitian sebelumnya, metode ini menggunakan data subjektif dan tidak ada ukuran secara pasti dalam perhitungan pengembangan kualitas sehingga dibutuhkan metode baru yang lebih akurat. Maka dari itu, metode *Quality Function Development* (QFD) dengan perhitungan *fuzzy logic* digunakan pada penelitian kali ini diharapkan lebih akurat dan pasti.

Metode *Fuzzy QFD* adalah metode perkembangan dari QFD dimana memiliki tujuan untuk mengembangkan kualitas produk dengan cara perhitungan angka sehingga mengurangi ambiguitas dalam menerjemahkan *true customer needs* (Abdolshah & Moradi, 2013). Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apa saja karakteristik teknis untuk memenuhi *true customer needs* pengguna *travel* yang melakukan perjalanan luar kota dengan rute Jakarta-Bandung?
2. Apa saja *critical part* yang harus diprioritaskan dalam perencanaan pembuatan aplikasi Sejalan?
3. Bagaimana rekomendasi usulan dalam perencanaan pembuatan aplikasi Sejalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang menjadi dasar penentuan tujuan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis berdasarkan pengguna *travel* yang melakukan perjalanan luar kota dengan rute Jakarta-Bandung.
2. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen sebagai *critical part* yang harus diprioritaskan dalam perencanaan pembuatan aplikasi Sejalan.
3. Menentukan rekomendasi usulan dalam perencanaan pembuatan aplikasi Sejalan sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian perencanaan pembuatan aplikasi Sejalan adalah :

1. *True Customer needs* aplikasi Sejalan didapatkan berdasarkan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan integrasi *Fuzzy Electronic Service Quality* dan *Fuzzy Refined Kano* (Brahmana,2019).
2. Studi komperasi hanya dengan satu kompetitor yaitu aplikasi Tiketux.
3. Penelitian ini hanya dilakukan hingga tahap QFD iterasi kedua (*Part Deployment*).
4. Waktu melakukan penelitian ini selama empat bulan terhitung dari Bulan September-Desember 2019.
5. Penelitian ini tidak memperhitungkan biaya investasi perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penlitian perencanaan pembuatan aplikasi Sejalan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan evaluasi dan bahan pertimbangan pada PT Astra Digital Internasional Tbk. dalam melakukan perencaan pembuatan aplikasi Sejalan berdasarkan kebutuhan konsumen.

2. Memberikan rekomendasi rancangan usulan dalam perencanaan pembuatan aplikasi Sejalan sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen pengguna *travel*.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan metode QFD.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah :

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan metode yang dipakai dalam permasalahan pada perancangan aplikasi Sejalan. Adapun metode yang digunakan penelitian ini adalah metode *Fuzzy Quality Function Deployment (FQFD)*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah dalam penelitian. Adapun langkah-langkah yang terdapat di penelitian ini adalah : tahap pengumpulan data, tahap pengelolaan data menggunakan QFD iterasi satu (*House Of Quality*) dengan menggunakan perhitungan *fuzzy numbers*, pengembangan konsep (*Concept Development*) dan penggunaan QFD iterasi dua (*part deployment*) dengan menggunakan perhitungan *fuzzy numbers* serta analisis yang dilanjutkan dengan pemberian rekomendasi dan kesimpulan serta saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan tentang langkah penelitian dengan rinci menggunakan metode *Fuzzy Quality Function Deployment*. *Fuzzy QFD* mulai dari pengumpulan data yaitu pemberian kode pada *true customer needs* dari penelitian terdahulu, pengolahan data QFD iterasi satu (*House of Quality*) berupa pembuatan matriks

perencanaan yang berisi nilai *adjusted importance* dengan *fuzzy numbers*, pembuatan karakteristik teknis, penentuan matriks hubungan antara *customer needs* dengan karakteristik teknis menggunakan pembobotan *fuzzy numbers*, karakteristik teknis dengan karakteristik teknis menggunakan *fuzzy numbers* dan pembuatan matriks teknis pada PT Astra Digital Internasional Tbk.

Tahap selanjutnya adalah pengembangan konsep atau *concept development* dimana pada tahap tersebut terdiri dari tahap penentuan konsep (*Concept Generation*) dan tahap pemilihan konsep (*Concept Selection*). Adapun tahap penentuan konsep pada penelitian kali ini menggunakan data internal dan eksternal dan dilanjutkan dengan tahap pemilihan konsep dengan *decision matrices*. Tahap selanjutnya adalah pembuatan QFD iterasi dua (*part deployment*) yang bertujuan untuk pembuatan *critical part*, matriks hubungan antara karakteristik teknis dan *critical part* dan matriks target *part specification*.

Bab V Analisis Data

Bab ini menjelaskan tentang analisis dari pengolahan data yang telah dirumuskan. Setelah menganalisis data yang didapatkan, langkah selanjutnya adalah perumusan rekomendasi rancangan kualitas pada aplikasi Sejalan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan kesimpulan pada penelitian kali ini sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan memberikan saran terhadap perusahaan dan penelitian selanjutnya.