

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu industri yang mengalami pengembangan dengan pesat adalah jasa transportasi online. Dengan adanya perkembangan jasa transportasi online, memudahkan masyarakat dalam menjalani setiap kegiatan. Kini masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara langsung dimana pun dan kapan pun. Jasa transportasi online sendiri kini sudah dapat diakses melalui *smartphone* (Adnyana dan Suprapti 2018).

Banyaknya usaha sejenis seperti Gojek, Grab dan Maxim di Kota Yogyakarta membuat persaingan antara perusahaan layanan jasa semakin ketat. Persaingan antara perusahaan sejenis akan memberikan dampak dalam berbagai aspek, terutama dalam perbaikan setiap aspek yang nantinya di antara masing-masing perusahaan akan terus melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas layanan yang diberikan.

Layanan jasa transportasi online pun kini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia, khususnya daerah Yogyakarta. Daerah Yogyakarta sendiri yang terkenal dengan julukan Kota Pelajar, Kota Pariwisata, Kota Budaya, dan lainnya membuat Kota Yogyakarta selalu ramai. Masyarakat membutuhkan transportasi yang nyaman, aman, dan cepat. Saat ini ada beberapa pilihan jasa transportasi online seperti Gojek, Grab, Maxim, dan JogjaKita.

JogjaKita adalah aplikasi transportasi online karya anak bangsa yang dibangun dengan tujuan untuk memudahkan kegiatan masyarakat dan berkontribusi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Layanan jasa yang diberikan JogjaKita seperti JogjaCar, JogjaRide, JogjaKurir, JogjaShop, JogjaFood, JogjaSend, Pembayaran, *Ticketing*, dan lainnya.

Untuk menjadi *platform* bisnis digital terbesar di Kota Yogyakarta dengan menyelenggarakan layanan transportasi dan *delivery* yang berorientasi kepuasan pelanggan dan berbasis pada kompetensi dan inovasi sehingga dapat bertumbuh kembang secara organik. Dan juga memperluas akses layanan, serta mendorong pertumbuhan industri pariwisata, mendorong pertumbuhan usaha kecil, mikro, supermikro, dan berkontribusi meningkatkan pendapatan daerah.

Karena JogjaKita masih terbilang baru dan masih tertinggal dengan usaha sejenis, oleh karena itu penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan yang didapatkan dari *voice of customer* sehingga JogjaKita dapat meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan JogjaKita. Seperti melakukan peningkatan pada layanan yang sudah ada dan melakukan pengembangan layanan yang menjadi ciri khas dari Kota Yogyakarta, antara lain layanan pendidikan dan wisata.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan metode untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan. Metode yang digunakan yaitu *Quality Function Deployment* (QFD) dilengkapi dengan pembuatan *House Of Quality* (HOQ). Untuk menghadapi ketatnya persaingan bisnis, perusahaan layanan jasa JogjaKita harus memiliki keunggulan. Dengan banyaknya alternatif layanan jasa lainnya membuat JogjaKita harus melakukan suatu upaya untuk mendengarkan suara dari pelanggan (*voice of customer*).

Dari uraian penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Layanan Jasa JogjaKita Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)”, dengan tujuan untuk mendengarkan *voice of customer* guna peningkatan kualitas pelayanan JogjaKita.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di perusahaan layanan jasa JogjaKita, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan jasa yang telah diberikan oleh JogjaKita ?
2. Apakah pelayanan jasa yang telah diberikan oleh JogjaKita sudah sesuai dengan keinginan pengguna layanan JogjaKita atau belum ?
3. Bagaimana upaya yang harus dilakukan oleh JogjaKita untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang telah diberikan ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini berfokus pada inovasi layanan jasa JogjaKita meliputi layanan pendidikan dan layanan wisata.
2. Pengambilan data berupa wawancara dan kuesioner guna mengetahui atribut yang diinginkan pengguna layanan jasa, pengolahan data menggunakan metode penelitian *Quality Function Deployment* (QFD) dan pembuatan *House Of Quality* (HOQ) serta menjadikan aplikasi JogjaKita menjadi objek utama penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan jasa yang telah diberikan oleh JogjaKita.
2. Untuk mengetahui tingkat layanan jasa yang telah diberikan dengan kesesuaian keinginan pengguna layanan jasa JogjaKita.
3. Untuk mengetahui *voice of customer* dari pengguna layanan jasa JogjaKita, sebagai upaya yang harus dilakukan oleh JogjaKita untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang telah diberikan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menemukan inovasi layanan baru yang dibutuhkan.
2. Membantu masyarakat dalam memfasilitasi berbagai kegiatan.
3. Meningkatkan produktivitas pekerja.
4. Meningkatkan profit perusahaan layanan jasa JogjaKita.
5. Sebagai evaluasi serta masukan untuk perusahaan layanan jasa JogjaKita.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai kajian pustaka dan dasar-dasar teori yang akan digunakan dan mendukung dalam proses penyusunan penelitian tugas akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah dalam penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data yang telah didapatkan dari penelitian, yang kemudian data diolah sesuai metode penelitian yang digunakan.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari ringkasan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang diberikan untuk pihak yang bersangkutan.