

ABSTRAK

PT. Pandan Harum Semesta (PT. PHS) merupakan biro perjalanan wisata yang bergerak di bidang *tours and travel*. Seperti biro perjalanan wisata lainnya, PT.PHS memiliki beberapa ruang lingkup kerja antara lain: *ticketing, hotel reservation, tour, sport activities, adventure and leisure holiday* serta *transportation services*. Dari hasil kuesioner dapat ditentukan karakteristik tiap variabel. *Must Be* adalah klasifikasi variabel yang harus ada dalam suatu layanan, jika kualitasnya rendah dapat membuat konsumen tidak puas. *One Dimensional* adalah klasifikasi variabel yang jika kualitas semakin baik maka konsumen semakin puas. *Attractive* adalah klasifikasi variabel yang tidak harus ada namun jika ditambah kualitasnya akan dapat membuat konsumen *surprise*. Dalam kategori *General*, variabel yang masuk dalam klasifikasi *Must Be* yaitu staf ramah dalam berbicara, mampu memberikan informasi dengan lengkap sesuai kebutuhan *customer*, bersedia menerima masukan, mampu menangani komplain dengan cepat dan tepat. Variabel yang masuk klasifikasi *One Dimensional* yaitu staf mampu menyampaikan informasi dengan jelas, bersedia mendengarkan keinginan *customer*, tepat waktu pelayanan, mampu menjelaskan produk/jasa dengan baik, inisiatif pengembangan produk. Variabel yang masuk klasifikasi *Attractive* yaitu mengucapkan salam dan senyum di awal pertemuan. Dalam kategori *Ticketing by phone*, variabel yang masuk dalam kategori *One Dimensional* yaitu keaktifan staf untuk konfirmasi ulang perubahan harga. Variabel yang masuk dalam kategori *Attractive* yaitu tersedia fasilitas *delivery ticket* dan tersedia sistem pembayaran kredit. Kategori *Ticketing in counter*, variabel yang masuk dalam klasifikasi *Must Be* yaitu fasilitas tempat duduk memadai. Yang masuk klasifikasi *One Dimensional* yaitu penampilan staf rapi dan sopan, kebersihan dan kerapian ruangan terjaga dan tersedianya fasilitas toilet. Dalam kategori *Tour*, variabel yang masuk klasifikasi *Must Be* yaitu *Attractive* yaitu *tour guide* menguasai, hotel sesuai standart, jadwal *on time* dan faktor keamanan terjaga. Yang terklasifikasi dalam kategori *One Dimensional* yaitu makanan sesuai standart. Variabel yang masuk dalam klasifikasi *Attractive* yaitu fasilitas bus memadai, tersedia fasilitas sarana penitipan uang, tersedia sarana kesehatan serta tersedia fasilitas transportasi untuk kebutuhan mendadak. Kemudian juga dilakukan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kepuasan tiap variabel sehingga didapatkan variabel yang menjadi prioritas perbaikan yaitu variabel staf mampu memberikan informasi dengan lengkap sesuai keinginan *customer*. Nilai tingkat kepentingan keseluruhan adalah 15.7, yang terdiri atas *grand mean* kategori *general* sebanyak 4.24, *ticketing by phone* sebanyak 3.69, *ticketing in counter* sebanyak 3.73 dan kategori *tour* sebanyak 4.04. Sedangkan nilai tingkat kepuasan keseluruhan adalah 15.32, yang terdiri dari *grand mean* kategori *general* sebanyak 3.82, kategori *ticketing by phone* sebanyak 4.03, *ticketing in counter* sebanyak 3.87 dan kategori *tour* sebanyak 3.60.

Dengan metode TRIZ, didapat beberapa usulan solusi perbaikan dari variabel staf mampu memberikan informasi dengan lengkap sesuai kebutuhan *customer* serta variabel keaktifan staf untuk konfirmasi ulang perubahan harga. Usulan perbaikan untuk variabel staf mampu memberikan informasi dengan lengkap sesuai kebutuhan *customer* antara lain: adalah melakukan *training / workshop* bagi staf yang kurang berkompeten, pembuatan *check list* dan *website*. Sedangkan usulan perbaikan yang dapat diimplementasikan dari variabel keaktifan staf untuk konfirmasi ulang perubahan harga antara lain adalah dengan menempelkan notes yang dapat membantu staf sebagai alat pengingat. Dengan demikian, dari usulan perbaikan yang ditawarkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di PT.PHS.

Keyword: Kano Analysis, TRIZ, Tours and Travel