

## ABSTRAK

*Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) merupakan *coronavirus* jenis baru, yang pertama kali ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019. Wabah COVID-19 menyebar ke seluruh penjuru dunia dan menjadi pandemi yang menimbulkan permasalahan di berbagai sektor termasuk pariwisata. Pariwisata merupakan sektor yang bergantung pada interaksi dan mobilitas manusia, dengan adanya pandemi ini pariwisata banyak diberhentikan karena berpotensi menjadi pusat penyebaran virus, sehingga mengakibatkan dampak yang sangat besar dan mengganggu rantai pasok pariwisata. Tujuan pada penelitian ini yaitu membangun *tourism supply chain resilience* pada pariwisata religi Sunan Giri pasca pandemi COVID-19 dengan menentukan mitigasi yang tepat. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) 2 level dengan pendekatan *House of Quality* (HOQ) untuk memprioritaskan langkah-langkah ketahanan dari perspektif rantai pasok dengan mempertimbangkan kebutuhan wisatawan dan risiko COVID-19 pada pariwisata religi Sunan Giri. Hasil dari penelitian ini yaitu *resilience measure* berupa mitigasi yang dapat diterapkan pada pariwisata religi Sunan Giri agar dapat kembali pulih, mitigasi dengan prioritas tertinggi yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu periklanan secara digital, sertifikasi tiap entitas pada *supply chain* pariwisata, dan *excellent service* sesuai protokol kesehatan.

**Kata Kunci:** *Tourism Supply Chain Resilience, Quality Function Deployment, House of Quality, COVID-19, Mitigasi*

## **ABSTRACT**

*Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) is a new type of coronavirus, which was first discovered in Wuhan, Hubei, China in 2019. The COVID-19 outbreak has spread to all corners of the world and has become a pandemic that causes problems in various sectors including tourism. Tourism is a sector that relies on human interaction and mobility, with this pandemic tourism is stopped because it has the potential to become a center for the spread of the virus so that it has a very large impact and disrupts the tourism supply chain. The purpose of this research is to build tourism supply chain resilience in Sunan Giri Religious Tourism after the COVID-19 pandemic by determining the right mitigation. This study uses a 2-level Quality Function Deployment (QFD) method with a House of Quality (HOQ) approach to prioritize resilience measures from a supply chain perspective by considering the needs of tourists and the risk of COVID-19 in Sunan Giri Religious Tourism. The results of this study are a resilience measure in the form of mitigation that can be applied to Sunan Giri religious tourism in order to recover, the highest priority mitigation obtained in this study is digital advertising, certification of each entity in the tourism supply chain, and excellent service according to health protocols.*

**Keywords:** *Tourism Supply Chain Resilience, Quality Function Deployment, House of Quality, COVID-19, Mitigation*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir yang berjudul **“MEMBANGUN *TOURISM SUPPLY CHAIN RESILIENCE* DENGAN PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT 2 LEVEL* SEBAGAI *REACTIVE STRATEGY* DALAM PEMULIHAN PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus: Pariwisata Religi Sunan Giri, Gresik)”** yang digunakan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi strata satu (S1) Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan tugas akhir tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan berbagai pihak baik secara moril maupun materiel. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi kontribusi dalam membantu menyelesaikan penelitian ini. Pihak-pihak yang dimaksud sebagai berikut:

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah memberi kesempatan kepada penulis hingga sampai pada titik ini hingga dapat menyelesaikan penelitian dan meraih gelar Sarjana Teknik dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Sunarso dan Ibu Nurdiana, yang telah ikhlas mendoakan setiap saat tanpa lelah, selalu memotivasi dan memberi semangat kepada penulis dari hari pertama hingga hari ini.
3. Ibu Fitri Agustina, S.T., M.T. dan Ibu Dr. Retno Indriartiningtias, S.T., S.E., M.T. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mendampingi, dan membagi ilmu kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Trisita Novianti, S.TP., M.T., Ibu Issa Dyah Utami, S.T., M.T., Ph.D., dan Bapak Samsul Amar, S.T., M.Sc. Selaku dosen penguji yang sudah meluangkan waktunya untuk menguji, mengevaluasi dan memberikan masukan untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

5. Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura, yang sudah membagikan wawasan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Bapak Abdul Hamim selaku narasumber dari bidang pariwisata DISPAREKRAFBUDPORA Kabupaten Gresik, Faridah Salsabila selaku narasumber dari CV. Salwa Indonesia, dan seluruh narasumber wisatawan pariwisata religi Sunan Giri, yang telah membantu dalam keberhasilan pengerjaan skripsi.
7. Kakak penulis, Nardi Rahman Al Faham. Adik-adik penulis, Muhammad Ramadhan Nardi dan Muhammad Nardi Candra Al Khoir, serta seluruh keluarga besar, yang telah memberi doa, dukungan dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Abdul Hafidh Burhanuddin selaku *best partner* selama perkuliahan dari semester 1 hingga sekarang, menemani penulis melewati praktikum Fisika, PSTI 1, PSTI 2, PSTI 3, hingga TA bersama. Terima kasih atas segala cerita yang penuh warna. *See you on another journey of life filled with joy and happiness.*
9. Teman-teman seperjuangan, Teknik Industri angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan kenangan bagi penulis selama menjalankan perkuliahan.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga diperlukan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penelitian tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap bahwa penelitian ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Bangkalan, 13 Juli 2022

Penulis,

Dinar Al Fahmi Rizkiyah

## DAFTAR ISI

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN.....                       | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                      | iii  |
| ABSTRAK .....                                | iv   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                        | v    |
| KATA PENGANTAR .....                         | vi   |
| DAFTAR ISI .....                             | viii |
| DAFTAR TABEL .....                           | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                          | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                         | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                      | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                     | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                  | 4    |
| 1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian .....      | 4    |
| 1.4.1 Batasan Penelitian .....               | 4    |
| 1.4.2 Asumsi Penelitian.....                 | 4    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                 | 4    |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....               | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                | 6    |
| 2.1 Pariwisata.....                          | 6    |
| 2.1.1 Pariwisata Religi.....                 | 6    |
| 2.2 <i>Supply Chain</i> .....                | 7    |
| 2.2.1 <i>Tourism Supply Chain</i> .....      | 7    |
| 2.3 <i>Supply Chain Resilience</i> .....     | 9    |
| 2.4 COVID-19 .....                           | 10   |
| 2.5 <i>Quality Function Deployment</i> ..... | 11   |
| 2.5.1 <i>House of Quality</i> .....          | 12   |
| 2.6 SERVQUAL .....                           | 14   |
| 2.7 <i>State Of The Art</i> .....            | 15   |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                | 17 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....                           | 17 |
| 3.2 Jenis Penelitian.....                                      | 17 |
| 3.3 Jenis Data.....                                            | 18 |
| 3.4 Teknik Sampling .....                                      | 18 |
| 3.4.1 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner.....                   | 19 |
| 3.5 Instrumen Penelitian.....                                  | 20 |
| 3.5.1 Kuesioner .....                                          | 21 |
| 3.6 Alur <i>Supply Chain</i> Pariwisata Religi Sunan Giri..... | 23 |
| 3.7 Teknik Pengolahan Data.....                                | 23 |
| 3.8 <i>Flowchart</i> Penelitian .....                          | 27 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                              | 29 |
| 4.1 Profil Pariwisata Religi Sunan Giri.....                   | 29 |
| 4.2 Identifikasi Kebutuhan Wisatawan .....                     | 29 |
| 4.2.1 <i>Voice Of Customer</i> Wisatawan .....                 | 30 |
| 4.2.3 <i>Voice of Customer</i> Biro Perjalanan .....           | 38 |
| 4.3 <i>Pilot Test</i> .....                                    | 39 |
| 4.3.1 Uji Validitas .....                                      | 39 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                   | 40 |
| 4.4 Identifikasi Risiko COVID-19.....                          | 42 |
| 4.5 <i>Quality Function Deployment</i> Level 1 .....           | 44 |
| 4.5.1 Atribut <i>Customer Requirement</i> .....                | 44 |
| 4.5.2 Atribut Risiko COVID-19.....                             | 45 |
| 4.5.3 <i>Relationship Matrix</i> Level 1 .....                 | 46 |
| 4.5.4 <i>Technical Correlation</i> level 1 .....               | 48 |
| 4.5.5 <i>Technical Matrix</i> level 1 .....                    | 49 |
| 4.5.6 <i>House of Quality</i> Level 1 .....                    | 50 |
| 4.6 Penyusunan Alternatif Mitigasi .....                       | 51 |
| 4.7 <i>Quality Function Deployment</i> Level 2 .....           | 59 |
| 4.7.1 Atribut Risiko COVID-19 Level 2 .....                    | 59 |
| 4.7.2 Atribut <i>Resilience Measures</i> .....                 | 59 |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 4.7.3 <i>Relationship Matrix</i> Level 2 .....   | 61 |
| 4.7.4 <i>Technical Correlation</i> level 2 ..... | 62 |
| 4.7.5 <i>Technical Matrix</i> level 2 .....      | 63 |
| 4.7.6 <i>House of Quality</i> Level 2 .....      | 65 |
| 4.8 <i>Supply Chain</i> dan Mitigasi .....       | 67 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                  | 68 |
| 5.1 Kesimpulan .....                             | 68 |
| 5.2 Saran.....                                   | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                             | 70 |
| LAMPIRAN .....                                   | 73 |

## DAFTAR TABEL

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian pendahuluan .....                       | 15 |
| Tabel 3.2 Jenis data penelitian.....                         | 18 |
| Tabel 3.3 Kuesioner .....                                    | 21 |
| Tabel 3.4 Skala <i>likert</i> .....                          | 24 |
| Tabel 3.5 Nilai <i>impact</i> .....                          | 24 |
| Tabel 3.6 Skala penilaian <i>relationship matrix</i> .....   | 25 |
| Tabel 3.7 Skala penilaian <i>technical correlation</i> ..... | 25 |
| Tabel 3.8 Nilai <i>effectiveness</i> .....                   | 26 |
| Tabel 4.9 VOC terhadap akomodasi.....                        | 30 |
| Tabel 4.10 VOC terhadap pusat belanja .....                  | 31 |
| Tabel 4.11 VOC terhadap tempat makan.....                    | 33 |
| Tabel 4.12 VOC terhadap transportasi.....                    | 34 |
| Tabel 4.13 VOC terhadap tempat wisata .....                  | 36 |
| Tabel 4.14 Atribut <i>customer requirement</i> .....         | 44 |
| Tabel 4.15 Atribut risiko COVID-19.....                      | 45 |
| Tabel 4.16 <i>Relationship matrix</i> level 1 .....          | 47 |
| Tabel 4.17 <i>Technical matrix</i> level 1 .....             | 49 |
| Tabel 4.18 Atribut <i>resilience measures</i> .....          | 59 |
| Tabel 4.19 <i>Relationship matrix</i> level 2 .....          | 61 |
| Tabel 4.20 <i>Technical correlation</i> level 2 .....        | 63 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 <i>Tourism Supply Chain</i> (Barliansah, 2019).....                                  | 9  |
| Gambar 2.2 <i>Dimensions of Supply Chain Resilience Definitions</i> (Ali et al., 2017)<br>..... | 10 |
| Gambar 2.3 <i>House of Quality</i> (Sutawidjaya & Asmarani, 2018).....                          | 14 |
| Gambar 3.4 Alur <i>supply chain</i> pariwisata religi Sunan Giri .....                          | 23 |
| Gambar 3.5 <i>Flowchart</i> penelitian .....                                                    | 27 |
| Gambar 4.6 Pariwisata religi sunan giri .....                                                   | 29 |
| Gambar 4.7 <i>Technical correlation</i> level 1 .....                                           | 48 |
| Gambar 4.8 <i>House of Quality</i> level 1.....                                                 | 50 |
| Gambar 4.9 Contoh iklan akomodasi (promo <i>work from hotel</i> ) .....                         | 52 |
| Gambar 4.10 Pelatihan dan sosialisasi protokol kesehatan.....                                   | 53 |
| Gambar 4.11 Contoh fasilitas proses (media informasi imbauan 3M).....                           | 53 |
| Gambar 4.12 <i>General cleaning</i> secara berkala.....                                         | 54 |
| Gambar 4.13 <i>Excellent service (hospitality)</i> .....                                        | 54 |
| Gambar 4.14 <i>Contactless transaction</i> menggunakan QRIS.....                                | 55 |
| Gambar 4.15 Contoh sertifikat CHSE .....                                                        | 56 |
| Gambar 4.16 Logo sertifikat PIRT .....                                                          | 56 |
| Gambar 4.17 Logo Sertifikat Laik <i>Hygiene</i> Sanitasi (SLHS) .....                           | 57 |
| Gambar 4.18 Contoh paket <i>micro tourism</i> .....                                             | 57 |
| Gambar 4.19 Contoh biro perjalanan dengan asuransi COVID-19.....                                | 58 |
| Gambar 4.20 <i>Technical correlation</i> level 2 .....                                          | 62 |
| Gambar 4.21 <i>House of Quality</i> level 2.....                                                | 65 |
| Gambar 4.22 <i>Supply chain</i> dan mitigasi .....                                              | 67 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Panduan Wawancara Wisatawan .....                              | 73 |
| Lampiran 2 Hasil Keseluruhan <i>Voice of Customer</i> .....               | 75 |
| Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....                                     | 77 |
| Lampiran 4 Hasil Kuesioner <i>Pilot Test</i> .....                        | 79 |
| Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Validitas <i>Pilot Test</i> .....               | 80 |
| Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i> .....            | 81 |
| Lampiran 7 Hasil Kuesioner Riil.....                                      | 82 |
| Lampiran 8 Panduan Wawancara Pengelola Pariwisata Religi Sunan Giri ..... | 84 |
| Lampiran 9 Dokumentasi .....                                              | 85 |