



**REKOMENDASI  
DESAIN PRODUK DIGITAL WISATA  
TAMAN KONSERVASI ALAM SEA WORLD ANCOL  
MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH  
DEWI RETNO DUMILAH  
55119110132**

**PROGRAM STUDI S2 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2021**



**REKOMENDASI  
DESAIN PRODUK DIGITAL WISATA  
TAMAN KONSERVASI ALAM SEA WORLD ANCOL  
MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi S2 Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH  
DEWI RETNO DUMILAH  
55119110132**

**PROGRAM STUDI S2 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

## ABSTRAK

Industri pariwisata harus beradaptasi dengan kondisi pandemi yang menyebabkan menurunnya kunjungan wisatawan. Sea World Ancol sebagai destinasi wisata berbentuk akuarium publik ikut terdampak Covid-19 yang menyebabkan penurunan pengunjung dan pendapatan. Oleh karena itu, Sea World Ancol harus bertransformasi untuk mengembangkan produk dan jasanya sebagai cara untuk beradaptasi dengan kebiasaan normal baru dan di masa depan. Penelitian dilakukan dengan menerapkan *metode Quality Function Deployment (QFD)* dan memperoleh 25 keinginan pelanggan yang kemudian dikembangkan menjadi desain konten produk digital. Berdasarkan analisis pada *Linked QFD* level 1 dan level 2 pada *design function* dan *deployment* diperoleh tiga bentuk produk digital berdasarkan kontennya yaitu kursus digital, *live streaming* dan aplikasi *game*. Rekomendasi produk diputuskan berdasarkan nilai monetary menggunakan *Decision tree* untuk memperoleh nilai EMV. Nilai EMV terbesar diperoleh pada bentuk produk digital *live streaming*. Model bisnis yang sesuai dengan keseluruhan desain konten produk adalah *Technology-Enhanced Learning (TEL)* atau *e-learning* dengan bentuk E2C (*Education to Consumers*).

Kata kunci : Transformasi Digital, Produk Wisata, Produk Digital, Proses Desain, Keinginan Pelanggan.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*The tourism industry must adapt to the pandemic conditions that have caused a decline in tourist arrivals. As a tourist destination in the classification as a Nature conservation park and as a public aquarium, Sea World Ancol was also affected by Covid-19, which caused a decrease in visitors and income. Therefore, Sea World Ancol must transform to develop its products and services to adapt to the new normal and future habits. By applying the Quality Function Deployment (QFD) method, research was conducted to obtain 25 customer requirements and was developed into the content design. Based on the analysis on Linked QFD level 1 and level 2 on the design function and deployment, three digital products are obtained based on their content, namely digital courses, live streaming, and game applications. The next step for product recommendation is decided based on the decision tree's monetary value to obtain the EMV value. The largest EMV value is obtained in the form of live streaming digital products. The business model that fits the overall product content design is Technology-Enhanced Learning (TEL) or e-learning in E2C (Education to Consumers).*

*Keywords: Digital Transformation, Tourism Product, Digital Product, Product Design, Voice of Customer.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**  
**2021**  
**PENGESAHAN TESIS**

Judul : Rekomendasi Desain Produk Digital Wisata Taman Konservasi  
Alam Sea World Ancol Melalui Transformasi Digital

Nama : Dewi Retno Dumilah

NIM : 55119110132

Program Studi : S2 Manajemen

Tanggal : 3 Agustus 2021

Mengesahkan  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dr. Sugeng Santoso, MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S2 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih. SE., M. Si



Dr. Indra Siswanti. S.E., MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Rekomendasi Desain Produk Digital Wisata Taman Konservasi Alam Sea World Ancol Melalui Transformasi Digital

Nama : Dewi Retno Dumilah

NIM : 55119110132

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Juni 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juni 2021



(Dewi Retno Dumilah)

## **PERNYATAAN SIMILARITY CHECK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Dewi Retno Dumilah

NIM : 55119110132

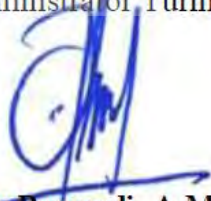
Program Studi : Pasca Sarjana - MM

dengan judul “*Rekomendasi Desain Produk Wisata Taman Konservasi Alam Sea World Ancol Melalui Transformasi Digital*”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 25/06/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 20 %.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juni 2021

Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT dan shalawat salam kepada junjungan Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam atas selesainya karya tulis ilmiah – Thesis ini yang berjudul Rekomendasi Desain Produk Digital Wisata Taman Konservasi Alam Sea World Ancol Melalui Transformasi Digital.

Selain sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, karya tulis ini juga sebagai implementasi bagi penulis dalam menerapkan keilmuan yang telah diperoleh sesuai dengan bidang yang telah ditempuh. Tesis ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan yang diteliti dalam melakukan transformasi menghadapi Pandemi Covid 19 yang terjadi dan telah memukul segala sektor perekonomian terkhusus pariwisata. Tulisan ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Penulis dalam hal ini mengucapkan terima kasih ke pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya baik secara keilmuan maupun secara mentalitas sehingga mampu menyelesaikan keseluruhan tulisan. Oleh karena itu ucapan terima kasih sebesar-besarnya di ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna J. Imaningsih. M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Indra Siswanti. S.E., MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Dosen Pembimbing Bapak Dr. Sugeng Santoso MT, yang meluangkan waktu diantara kesibukannya membangun negeri dan tetap memberikan ilmunya kepada penulis serta bimbingan yang penuh semangat dan tidak pernah mengendur.
5. Taman Impian Jaya Ancol terutama unit rekreasi Sea World Ancol sebagai tempat dilakukannya penelitian serta segenap karyawannya yang mendukung berjalannya penelitian.



6. Segenap Dosen Magister Manajemen yang telah berbagi ilmu dan wawasan dari awal hingga akhir studi di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan para staf dan jajaran pelayanan Program Studi Magister Manajemen
7. Keluarga tercinta, terutama ibu dan suami yang selalu memberikan dukungan serta kasih sayang untuk tetap melanjutkan program magister di tengah peran sebagai ibu, istri dan anak untuk tetap semangat belajar tiada henti.
8. Para sahabat yang selalu menjadi menyemangat, Uci Alvionita dan Lia Anjela yang bersama dari awal menempuh program magister serta Dr. Sekar Wulan yang masih meluangkan waktu memberikan masukan dan solusi ditengah kesibukannya.
9. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan yang telah diberikan dalam berbagai bentuk selama penyusunan tesis ini.

Penulis sadar tanpa dukungan dari kebaikan setiap jiwa setiap pribadi yang disebutkan diatas maka belum tentu karya ini dapat terselesaikan. Akhir kata, penulis mengucapkan selamat membaca tesis ini, semoga penelitian ini bermanfaat bagi banyak khalayak serta perkembangan ilmu di masa kini dan masa yang akan datang.



Jakarta, 22 Juni 2021

Dewi Retno Dumilah

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.1.1 Dampak Pandemi Pada Industri Pariwisata .....	1
1.1.2. Transformasi Industri Pariwisata .....	4
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>9</b>
2.1. Perkembangan Industri Pariwisata .....	9
2.1.1. Industri Pariwisata .....	9
2.1.1.1. Produk Wisata .....	12
2.1.1.2. Taman Konservasi Alam - Sea World Ancol .....	14
2.1.2. Dampak Pandemi Pada Pariwisata .....	18
2.1.3. Digitalisasi .....	23
2.2. Transformasi Digital .....	27
2.2.1. Transformasi Digital .....	27
2.2.2. Produk Digital .....	31
2.2.3. Model Bisnis Digital .....	35
2.3. Teori Desain Pengembangan Produk .....	37
2.3.1. Teori Desain .....	37
2.3.2. Pengembangan Produk .....	39
2.3.3. <i>Quality Function Deployment</i> .....	43
2.3.4. Pengambilan Keputusan .....	46
2.3.5. Model Bisnis .....	48
2.4. Penelitian Terdahulu .....	49
2.5. Kerangka Pemikiran .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>56</b>
3.1. Desain Penelitian .....	56
3.1.1. Jenis Penelitian .....	56
3.1.2. Lokasi Penelitian .....	56
3.1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	57
3.2. Definisi dan Operasional Variabel .....	57
3.2.1. Definisi Variabel .....	57
3.2.2. Operasional Variabel .....	57

3.3.	Populasi dan Sampel .....	59
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	61
3.4.1.	Metode Pengumpulan Data Primer .....	61
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data Sekunder .....	62
3.5.	Metode Analisis Data .....	63
3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	63
3.5.1.1.	Deskripsi Responden .....	63
3.5.1.2.	Deskripsi Variabel .....	64
3.5.2.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	64
3.5.3.	Analisis Keputusan .....	66
3.5.4.	<i>Business Model Canvassing</i> .....	67
3.6.	Kerangka Penelitian .....	69
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	70
4.1.	Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian .....	70
4.1.1.	Sejarah Organisasi/Perusahaan .....	70
4.1.2.	Lingkup dan Bidang Usaha .....	71
4.1.3.	Sumber Daya .....	72
4.1.4.	Tantangan Bisnis .....	77
4.1.5.	Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....	78
4.2.	Statistik Deskriptif .....	79
4.2.1.	Deskripsi Responden .....	79
4.2.2.	Deskripsi Variabel .....	81
4.3.	Analisis Data .....	82
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	82
4.3.2.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	84
4.3.3.	Pohon Keputusan .....	94
4.3.4.	Model Bisnis .....	96
4.4.	Pembahasan .....	97
4.4.1.	Desain Model Pengembangan Produk Digital .....	97
4.4.2.	Model Bisnis Digital .....	110
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	116
5.1.	Kesimpulan .....	116
5.2.	Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		118
<b>LAMPIRAN</b>		125

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 2. 1	Data Perbandingan Pengunjung pada Unit Rekreasi di Ancol .....	19
Tabel 2. 2	Tabel Data Penelitian Terdahulu .....	52
Tabel 3. 1	Landasan Pemikiran <i>Survey</i> Kuesioner .....	60
Tabel 4. 1	Tabel Jumlah Responden Kuesioner .....	83
Tabel 4. 2	Hasil Perhitungan Uji Validitas Atribut Kuesioner ....	85
Tabel 4. 3	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kuesioner .....	86
Tabel 4. 4	Pemeringkatan <i>Voice of Customer</i> berdasarkan Rerata Tertinggi .....	87
Tabel 4. 5	Klasifikasi Atribut Berdasarkan Dimensi Kualitas Produk .....	89
Tabel 4. 6	Nilai <i>Relative Weight</i> dan <i>Customer Importance</i> .....	90
Tabel 4. 7	Nilai <i>Technical Importance Rating</i> dari setiap <i>Part Characteristic</i> .....	94
Tabel 4. 8	Tabel Responden Berdasarkan Pilihan Bentuk Konten Edukasi Digital .....	96
Tabel 4. 9	Perkiraan Biaya produksi dan Pendapatan .....	97
Tabel 4. 10	Probabilitas Konten Digital .....	97

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1. 1	Grafik Pertumbuhan Jumlah Wisatawan 2014 – 2019 ....	1
Gambar 1. 2	Grafik Jumlah Wisatawan YoY Juli 2019- Juli 2020 ....	2
Gambar 1. 3	Jumlah Pengunjung Sea World Ancol Periode 2015 – 2019 .....	3
Gambar 1. 4	Grafik Pengunjung di Periode 2020 .....	4
Gambar 1. 5	Tantangan dan Peluang Pariwisata Akibat Pandemi .....	5
Gambar 1. 6	Grafis Tren <i>New Normal</i> Dalam Pariwisata .....	6
Gambar 1. 7	Pertumbuhan Penggunaan Aplikasi (per April 2020) .....	7
Gambar 2. 1	Capaian <i>Travel &amp; Tourism Competitiveness Index</i> .....	11
Gambar 2. 2	Elemen Produk Wisata .....	14
Gambar 2. 3	Grafik Komposisi Pendapatan Segmen Usaha Jaya Ancol	16
Gambar 2. 4	Grafis Periode Penyebaran COVID-19 .....	19
Gambar 2. 5	Grafis Covid-19 Secara Global dan Nasional Per September 2020 .....	30 20
Gambar 2. 6	Peta Penurunan Turis Secara Internasional .....	21
Gambar 2. 7	Lingkup Tourism 4.0 .....	25
Gambar 2. 8	Piramida Strategi Transformasi Digital .....	29
Gambar 2. 9	<i>Design Research</i> .....	40
Gambar 2. 10	Proses <i>New Product Development</i> .....	41
Gambar 2. 11	Contoh Matriks HoQ .....	45
Gambar 2. 12	Urutan HoQ pada QFD .....	46
Gambar 2. 13	Ilustrasi Pohon Keputusan .....	49
Gambar 2. 14	Business Model Canvas Building Blocks .....	50
Gambar 2. 15	Kerangka Pemikiran .....	56
Gambar 3. 1	Penentuan Sampel .....	61
Gambar 3. 2	Alur Penelitian .....	70
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Sea World Ancol .....	76
Gambar 4. 2	Contoh Pertanyaan Kuesioner Menggunakan Skala Likert .....	81
Gambar 4. 3	Hasil HOQ-QFD level 1 .....	86
Gambar 4. 4	Matrik Hubungan <i>Customer Requirements</i> dan <i>Functional Requirement</i> .....	90
Gambar 4. 5	Matriks Hubungan antara <i>Functional Requirements</i> dan <i>Direction of Improvement</i> .....	91

Gambar 4. 6	Grafik dan Tabel Kompetitif .....	92
Gambar 4. 7	Hasil linked QFD level 1 – Level 2 .....	92
Gambar 4. 8	Matriks Hubungan FRs dan PCs .....	93
Gambar 4. 9	Pohon Keputusan Menggunakan POM QM .....	97
Gambar 4.10	TEL - Business Model Canvasting .....	97
Gambar 4.11	Rekomendasi Desain Produk .....	108



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Pertanyaan Wawancara .....	125
Pertanyaan Kuesioner .....	126
Hasil Uji Validitas .....	129
Hasil Uji Reliabilitas .....	130
QFD Level 1 .....	132
QFD Level 2 .....	133
Daftar Riwayat Hidup .....	134



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA