

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT Nuvantara Eutopia Vakansi sebagai objek penelitian *project improvement* ini merupakan sebuah perusahaan biro perjalanan wisata berbasis pengalaman. Konsep perjalanan yang ditawarkan menggunakan transportasi *campervan* di sekitar Yogyakarta. Sebagai bisnis baru yang dirintis pada tahun 2017, Nuvantara menemukan beberapa kendala. Melalui *project improvement* ini, diharapkan dapat membantu Nuvantara dalam upaya menangani kendala tersebut. Metode kualitatif dipilih dalam penelitian ini dengan cara pengumpulan data melalui observasi secara langsung, wawancara dengan pihak internal, serta analisis data internal perusahaan. Masalah utama yang ditemukan pada perusahaan Nuvantara yaitu proses pelayanan tamu yang kurang teratur. Selanjutnya, dalam mengidentifikasi akar penyebab permasalahan menggunakan alat *fishbone* dan *interrelationship diagram*. Akar penyebab permasalahan yang ditemukan adalah tidak ada yang mengontrol pekerja dalam memberikan pelayanan. Alternatif solusi utama yang dapat diterapkan oleh Nuvantara yaitu dengan menetapkan panduan alur pelayanan melalui *service blueprint*. Tahap selanjutnya untuk mengevaluasi rancangan *service blueprint*, dapat menggunakan *template service mapping* yang akan diisi oleh tim *observer*. Penetapan alternatif solusi utama tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan segi biaya, waktu, usaha, efektivitas, serta dampak jangka panjang melalui *weighted objectives method*. Dengan meningkatkan panduan alur pelayanan tersebut, diharapkan Nuvantara dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan lebih baik sehingga akan membuka peluang untuk mendatangkan lebih banyak pelanggan kedepannya.

EXECUTIVE SUMMARY

PT Nuvantara Eutopia Vakansi, the subject of this project improvement research, is an experiential-based travel agency company. The travel concept offered utilizes campervan transportation around Yogyakarta. As a new business founded in 2017, Nuvantara has encountered several challenges. This project improvement aims to assist Nuvantara in addressing these challenges effectively. The qualitative method was chosen for this research, involving data collection through direct observation, interviews with internal parties, and analysis of internal company data. The main issue identified at Nuvantara is the lack of organized guest service processes. The tools used to determine the root causes are fishbone and interrelationship diagrams. Through this research, the lack of control over employees when providing services was found as a root cause of the problem. The primary alternative solution that Nuvantara can implement is establishing a service guideline through a service blueprint. To evaluate the service blueprint design, a service mapping template will be used and filled out by the observer team. The determination of the primary alternative solution takes into account cost, time, effort, effectiveness, and long-term impacts through the weighted objectives method. So, Nuvantara can provide better service to create opportunities to attract more customers by improving the service guidelines.