

ABSTRAK

Perkembangan pengguna internet di Indonesia sejalan dengan peningkatan jumlah UMKM (Usaha *Micro*, Kecil, dan Menengah) yang ada di Indonesia. Berjumlah sekitar 56,5 juta UMKM dengan pangsa pasar mencapai 99,99% mengakibatkan perlunya pengelolaan bisnis melibatkan internet agar mencapai efisiensi bisnis. Penggunaan internet yang dimaksud adalah layanan *server* dan *data storage* yang disediakan oleh PT. TelkomSigma, salah satu anak perusahaan PT. Telkom. PT. TelkomSigma yang awalnya menasar segmen *corporate*, melihat peluang yang besar untuk menyediakan layanan penyewaan *server* dan *data storage* bagi UMKM yang termasuk ke dalam segmen SME (*Small Medium Enterprise*). Namun, melihat ketatnya persaingan penyedia layanan *server* dan *data storage* yang melibatkan perusahaan luar negeri, PT. TelkomSigma perlu melakukan perancangan kualitas layanan *server* dan *data storage* yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan UMKM di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perancangan kualitas layanan *server* dan *data storage* sesuai dengan *true customer needs* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut.

Untuk dapat melakukan perancangan kualitas layanan *server* dan *data storage*, diperlukan *true customer needs* yang didapat dari hasil penelitian sebelumnya. Terdapat 21 *true customer needs* yang dijadikan masukan ke dalam QFD iterasi 1, yang selanjutnya teridentifikasi 16 karakteristik teknis. Berdasarkan nilai *rank* dan pemenuhan target karakteristik teknis, terdapat 12 karakteristik teknis yang menjadi prioritas pengembangan dan menjadi masukan ke dalam QFD iterasi 2. Pada QFD iterasi 2, teridentifikasi 23 *critical part* yang memengaruhi karakteristik teknis dan terdapat 16 *critical part* yang menjadi dasar perumusan rekomendasi.

Perumusan rekomendasi dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan pihak PT. TelkomSigma serta melakukan *benchmark* dengan perusahaan pesaing, yaitu AWS (Amazon Web Services) dan Linode. Rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah melakukan *update* informasi, penambahan jenis sumber informasi, penambahan jenis informasi, penambahan jenis paket kapasitas, penambahan jenis paket jangka waktu, penambahan jenis paket kecepatan transfer, penambahan waktu kerja *customer service*, mempersingkat waktu rata-rata pelayanan, penambahan jenis media akses, penetapan frekuensi pemberian *discount*, penetapan frekuensi pemberian bonus kapasitas, penetapan standar pemberian *discount*, penetapan standar pemberian bonus kapasitas, penambahan jenis *channel* pembayaran, penambahan kegiatan pengumpulan *feedback*, dan penambahan jenis media pengumpulan *feedback*.

Kata kunci: QFD, *Quality Function Deployment*, *server*, *data storage*