ABSTRAKSI

Perkembangan dunia telekomunikasi yang semakin pesat menyebabkan persaingan diantara pelaku bisnis telekomunikasi menjadi semakin tajam. Dengan diberikannya lisensi bisnis *fixed telecommunication* kepada Indosat (berdasarkan UU no 36/1999 tentang Telekomunikasi), yang berarti berakhirnya monopoli bisnis *fixed telecommunication* oleh PT Telkom, maka persaingan pun akan terjadi pada bisnis *fixed telecommunication.*Selain itu PT. Telkom juga harus menghadapi persaingan dari pihak operator seluler.Harga untuk saat ini mungkin masih menjadi faktor yang paling sensitif bagi konsumen Indonesia, tetapi perlu juga dipikirkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen akan layanan telekomunikasi ini. Salah satunya adalah inovasi dalam hal layanan-layanan yang diberikan. Inovasi layanan berupa layanan bernilai tambah (Value Added Services) tersebut selain dapat meningkatkan kepuasan pelanggan juga diharapkan dapat digunakan untuk mencapai loyalitas pelanggan, sehingga masyarakat yang telah menggunakan jasa telekomunikasi PT Telkom tidak akan berpindah ke operator lain. Salah satu layanan tersebut adalah layanan TelkomSMS yang merupakan layanan yang memungkinkan kita berkirim pesan lewat telepon tetap. Sebagai layanan yang baru diluncurkan di DIVRE III, khususnya wilayah Bandung layanan ini membutuhkan penelitian untuk pengembangannya. Dimana pengembangan yang dilakukan tersebut harus dapat mengakomodasi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta kemampuan perusahaan itu sendiri.

Pengembangan layanan yang sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan serta sesuai dengan kemampuan perusahaan membutuhkan suatu solusi yang tepat. Solusi tersebut adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Pada penelitian ini QFD digunakan sampai pada tahap iterasi II. Data diperoleh dari hasil wawancara dan kuisioner pada pelanggan layanan TelkomSMS dan layanan SMS kompetitor,yaitu Flexi SMS dan layanan SMS Esia. Sementara itu karakteristik teknis dan critical part didapatkan dari PT. Telkom Kandatel Bandung sebagai operator dari layanan ini.

Dari hasil penelitian didapatkan 21 atribut kebutuhan pelanggan dan 17 karakteristik teknis yang kemudian diolah dalam Matriks HoQ (QFD iterasi 1). Pada QFD iterasi II, Matriks Desain Proses, diolah data dari 17 atribut kebutuhan QFD iterasi II, yang merupakan karakteristik teknis dari QFD iterasi 1, dan 11 critical part. Dari hasil pengolahan didapatkan atribut kebutuhan dengan bobot tertinggi, tingkat kepuasan pelanggan, perbandingan performansi antar layanan, target yang ingin dicapai dan juga bobot dari masing-masing karakteristik teknis dan critical part. Fokus pengembangan akan didasarkan pada hasil-hasil yang diperoleh dari pengolahan kedua matriks QFD tersebut.

Perbaikan konsep layanan difokuskan pada hasil pengolahan matriks QFD iterasi I dan II. Pada QFD iterasi I yang merupakan titik berat pengembangan adalah pengaksesan layanan yang terdiri dari tiga atribut kebutuhan yaitu pesan yang dikirim cepat sampai, pesan yang dikirim jangan sampai gagal dan report pengiriman pesan cepat sampai. Sementara pada QFD iterasi II adalah pengembangan pada jaringan VAS. Jadi pengembangan layanan berdasarkan hasil pengolahan matriks QFD harus difokuskan pada peningkatan performansi jaringan VAS untuk dapat meningkatkan kemampuan pengaksesan layanan yang meliputi pesan yang dikirm cepat sampai, pesan yang dikirim jangan sampai gagal dan report pengiriman pesan cepat sampai.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment, TelkomSMS,* Desain Layanan, *House of Quality,* Matrix *Design Deployment*