ABSTRAKSI

Pesatnya perkembangan teknologi di bidang telekomunikasi, tampak pada meluasnya penggunaan hand phone di semua kalangan masyarakat. *Short Message Services (SMS)* adalah salah satu fitur pada hand phone yang paling banyak digunakan. Selain harganya yang cukup murah, proses pengiriman yang mudah, dengan SMS kita dapat mengirimkan pesan / berita kepada orang lain lebih cepat. Berbeda dengan pengiriman pesan melalui pos, yang sering terlambat dan salah tujuan. Teknologi ini masih dimonopoli oleh masyarakat normal, orang-orang tuna netra adalah salah satu golongan masyarakat yang masih sedikit mengenal hand phone. Alangkah sangat bijak jika teknologi ini dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat secara merata tanpa terkecuali. Upaya perancangan produk hand phone khusus bagi tuna netra adalah salah satu langkah pemerataan teknologi supaya mereka juga dapat menggunakan hand phone ini dengan mudah sesuai dengan kemampuannya. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk perancangan produk ini adalah *Quality Function Deployment*, dimana perancangan dilakukan secara integratif dengan melibatkan pelanggan dan kemampuan perusahaan.

Supaya produk yang akan dibuat dan akan diluncurkan ke pasar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, maka sebaiknya dilakukan penelitian pasar lebih dulu. Berdasarkan wawancara kepada para tuna netra didapatkan 11 atribut kebutuhan akan keypad hand phone. Atribut kebutuhan itu kemudian dikelompokkan ke dalam tree diagram sesuai dengan kedekatan sifat yang dimilikinya, kemudian dicari berapa tingkat kepentingan dari masing-masing atribut tersebut dengan menggunakan metode WAP. Nilai-nilai itu yang akan menjadi masukan pada matriks House of Quality. Tahap berikutnya yaitu penentuan karakteristik teknis, berdasarkan penelitian didapatkan 9 aspek teknis dari perancangan keypad hand phone.

Dari matriks HOQ akan didapat bobot-bobot tertinggi atas atribut kebutuhan dan karakteristik teknis. Atribut kebutuhan yang diperoleh merupakan atribut yang harus diperhatikan oleh perusahaan dan berupaya untuk meningkatkan nilai performansinya. Sedangkan karakteristik teknis yang mendapat prioritas tertinggi didapat dari karakteristik teknis yang memberikan kontribusi terbesar bagi perusahaan.

Hasil penelitian ini merekomendasikan kepada perusahaan pembuat hand phone untuk pengembangan keypad hand phone bagi penderita Tuna Netra. Dengan adanya keypad ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi penderita Tuna Netra dalam proses pengiriman pesan elektronik melalui hand phone.

STTELKOM