

## ABSTRAKSI

Bebasnya penggunaan nomor telepon seluler di Indonesia, membuat angka kejahatan mobile baik penipuan, fitnah dan penyebaran rumor yang kadang berbau sara sampai terorisme terus meningkat.. Jika hal ini dibiarkan maka akan dapat meresahkan masyarakat. Sebagai penanggulangan, melalui Peraturan Menteri (Permen) Nomor 23/Kominfo/M/10/2005 tentang Kewajiban Registrasi Pengguna Pra-bayar dan Pasca-bayar, pelanggan pra-bayar diwajibkan mendaftarkan nomornya atau mewajibkan pelanggan pra-bayar mencatatkan identitasnya ke operator mereka masing-masing. Proses registrasi pra-bayar Telkomsel terbilang agak panjang, karena Telkomsel berturut-turut akan meminta nomor identitas, dan informasi lain hingga seluruh data yang diminta terpenuhi. Langkah-langkah dalam proses registrasi ini dirasakan oleh pengguna kartu pra-bayar Telkomsel cukup panjang, melelahkan dan membuat pengguna Telkomsel untuk menunda proses registrasi sebelum proses registrasi berakhir. Telkomsel sebagai operator telekomunikasi kartu prabayar terbesar harus mengembangkan sistem registrasi agar pelanggan semakin nyaman dalam melakukan registrasi.

Metode untuk meningkatkan mutu pelayanan terhitung sedikit. Ini disebabkan oleh bentuk dari pelayanan itu sendiri yang bersifat intangible (tidak terlihat). Sekelompok peneliti (Parasuraman, Zeithaml dan Berry) dalam bukunya *Delivering Quality Service* menemukan metode SERVQUAL untuk menilai mutu pelayanan. Dalam tugas akhir ini, SERVQUAL akan dipadukan dengan Quality Function Deployment (QFD) untuk menganalisa pelayanan registrasi kartu pra-bayar Telkomsel.

Dari matrik karakteristik kualitas pelayanan didapat 28 atribut yang berasal dari pelanggan dengan melakukan wawancara yang kemudian dikelompokkan kedalam lima dimensi kualitas. Atribut ini kemudian dihitung bobot *performance* dan *importance*-nya dengan menggunakan metode WAP dan dihitung nilai GAP untuk kemudian dimasukkan kedalam matrik *House Of Service*. Penentuan parameter mutu pelayanan beserta targetnya ditentukan bersama pihak perusahaan, dengan melihat keterkaitannya dengan atribut kualitas pelayanan.

Hasil akhir dari SQD adalah berupa matrik House Of Service dengan tingkat kepentingan relatif parameter mutu pelayanan yang menunjukkan prioritas dari masing-masing parameter mutu pelayanan untuk dapat diperbaiki dengan menetapkan standar mutu pelayanan untuk setiap parameter mutu pelayanan.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah terdapat 28 atribut kualitas pelayanan registrasi kartu pra-bayar Telkomsel dengan mempertimbangkan suara konsumen yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dan penetapan standar mutu pelayanan untuk setiap parameter mutu pelayanan yang akan dijadikan sebagai rekomendasi bagi PT Telkomsel dalam pengembangan kualitas layanan registrasi kartu pra-bayar.

Kata Kunci : Kartu Pra-Bayar, Service Quality Deployment