

ABSTRAKSI

Dalam persaingan dunia bisnis telekomunikasi di Indonesia, PT.Telkom merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar dan tentunya PT.Telkom selalu berusaha memberikan layanan yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Salah satu produk dari Telkom adalah Speedy yang merupakan layanan untuk akses data dan internet yang menggunakan teknologi ADSL yang memungkinkan terjadinya komunikasi data, voice dan video secara bersamaan. Mengingat bahwa produk ini adalah produk baru dari PT.Telkom maka perlu adanya suatu evaluasi yang kemudian dilanjutkan dengan pengembangan layanan produk untuk lebih mengarah pada peningkatan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian pengembangan Speedy ini dipilih metode Quality Function Deployment karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan untuk dapat meningkatkan kualitas produk Speedy. Dengan metode QFD ini juga perusahaan dapat mengetahui voice of customer atau keinginan dari pelanggannya yang didapatkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Hasil wawancara inilah yang akan diterjemahkan kedalam karakteristik yang lebih teknis. Pada penelitian ini, metode QFD dilakukan sampai pada Iterasi 2: Matriks *House of Quality* dan Matriks *Part Deployment*. Pada Iterasi 1 voice of customer menjadi inputan untuk mendapatkan karakteristik teknisnya selanjutnya pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan critical part dari Speedy.

Dari hasil penelitian ini didapatkan 18 atribut kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Atribut-atribut ini kemudian disusun kedalam kuesioner untuk disebarkan agar mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap setiap atribut kebutuhan pada Speedy. Atribut-atribut kebutuhan tersebut akan diterjemahkan kedalam bahasa teknis perusahaan yaitu karakteristik teknisnya. Selanjutnya karakteristik teknis ini akan diterjemahkan lagi kedalam bahasa yang lebih teknis yaitu critical part. Dari hasil brainstorming dengan perusahaan didapatkan 21 karakteristik teknis dan 27 critical part.

Setelah pengolahan data maka akan didapatkan atribut kebutuhan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi yaitu harga yang terjangkau, Pelayanan penanganan gangguan online 24 jam, Kecepatan dalam penanganan gangguan, Kecepatan untuk akses internasional, dan Kecepatan jaringan untuk koneksi ke situs-situs yang sering di akses (google, detik.com, yahoo, friendster, gmail). Dan berdasarkan analisa data dapat diberikan rekomendasi kepada Telkom berupa rancangan pengembangan Speedy untuk meningkatkan kualitas Speedy, agar dapat dicapai kepuasan dan loyalitas konsumen di tengah persaingan dengan ISP lain

Kata kunci : Speedy, ADSL, QFD (Quality Function Deployment).