

## ABSTRAKSI

Iklim kompetisi di dunia telekomunikasi yang semakin ketat saat ini, termasuk dalam persaingan Sambungan Langsung Internasional (SLI), membuat pelanggan bebas menentukan pilihan untuk menggunakan layanan SLI yang diberikan oleh operator manapun. Dengan masuknya PT Telkom di bisnis panggilan internasional, maka pemerintah menetapkan bahwa PT Indosat tidak sendiri lagi di bisnis ini. Sehingga pengembangan terhadap produk atau layanan menjadi hal yang mutlak harus dilakukan oleh perusahaan agar tetap eksis, bahkan menjadi pemimpin di kelasnya. Perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan performansi layanan, baik dari sisi kualitas teknis maupun mutu layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan layanan untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Metode pengembangan produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD) sampai pada tahap iterasi II.

Kebutuhan pelanggan dapat digali melalui wawancara. Pengolahan data yang dilakukan terhadap hasil wawancara adalah menginterpretasikan pernyataan pelanggan ke dalam atribut kebutuhan. Dari hasil pengolahan data diperoleh 13 atribut kebutuhan yang dapat dijadikan masukan dalam pengembangan Telkom SLI 007. Terdapat 5 atribut kebutuhan yang memperoleh bobot tertinggi yaitu kecepatan penyambungan (0.0992), kualitas suara (0.0985), keberhasilan panggil (0.0865), kemudahan akses dari area manapun (0.0840), dan informasi tagihan penggunaan pulsa (0.0836).

Selanjutnya 13 atribut kebutuhan yang diperoleh pada saat wawancara diterjemahkan ke dalam 17 karakteristik teknis. Terdapat 6 karakteristik teknis yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan atribut kebutuhan yaitu: hierarki jaringan (0.1094), kepadatan trafik (0.1012), pengiriman sinyal suara (0.0965), pentransmisian informasi (0.0850), interkoneksi jaringan (0.0697), jumlah Sentral Gerbang Internasional (0.0569). Kemudian 17 karakteristik teknis akan dikembangkan lebih lanjut dan diperoleh 28 karakteristik part yang bersesuaian. Terdapat 6 karakteristik part yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan karakteristik teknis yaitu: direct connection (0.0987), teknologi akses internasional yang digunakan (0.0867), transit connection (0.0862), protokol yang digunakan (0.0811), media transmisi yang digunakan (0.0614), dan jumlah kanal (0.0520).

Berdasarkan analisis dan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 13 atribut kebutuhan, 17 karakteristik teknis, dan 28 karakteristik part, dapat diberikan rekomendasi kepada PT Telkom berupa rancangan pengembangan Telkom SLI 007 untuk meningkatkan kualitas Telkom SLI 007, agar dapat dicapai kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap layanan Telkom SLI 007.

Kata kunci : Usulan Pengembangan, Telkom SLI 007, QFD (*Quality Function Deployment*).