

ABSTRAKSI

Kondisi bisnis layanan *Pay TV* atau TV berbayar yang semakin kompetitif membuat PT. INDONUSA TELEMEDIA berupaya menciptakan sebuah strategi untuk meningkatkan pelayanan *Pay TV* yang diberikan. Upaya tersebut ternyata belum sepenuhnya berhasil karena PT. INDONUSA TELEMEDIA masih harus berhadapan dengan keluhan konsumen yang cukup tinggi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan terhadap layanan *Pay TV* TELKOMVision, agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen di tengah persaingan dengan operator *Pay TV* lainnya. Metode pengembangan produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD) sampai pada tahap iterasi II.

Penggalian kebutuhan konsumen *Pay TV* TELKOMVision adalah melalui wawancara. Pengolahan data yang dilakukan terhadap hasil wawancara adalah menginterpretasikan pernyataan konsumen ke dalam atribut kebutuhan. Dari hasil pengolahan data diperoleh 18 atribut kebutuhan yang dapat dijadikan masukan dalam pengembangan *Pay TV* TELKOMVision. Terdapat 5 atribut kebutuhan yang memperoleh bobot tertinggi yaitu: Harga paket standar (4.62), Kualitas gambar dan suara (4.57), Biaya aktivasi/pasang baru (PSB) (4.56), Keandalan tiap *channel* (4.50), dan Majalah *TV Guide* (4.47). Selanjutnya 18 atribut kebutuhan yang diperoleh pada saat wawancara diterjemahkan ke dalam 25 karakteristik teknis. Terdapat 5 karakteristik teknis yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan atribut kebutuhan yaitu: *Customer Satisfaction Index* (CSI) (6.500), Kebijakan internal perusahaan (3.872), Performansi *operation and maintenance centre* (3.046), Vendor penyedia peralatan (2.899), Redaman saluran *Fiber optik & coax* (2.545).

Kemudian 25 karakteristik teknis akan dikembangkan lebih lanjut dan diperoleh 28 karakteristik *part* yang bersesuaian. Terdapat 5 karakteristik *part* yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan karakteristik teknis yaitu: Kesesuaian spesifikasi perangkat yang digunakan (2.3065), Sistem *power control* (OMC) (1.7592), Jam layanan *customer service* (1.5553), Tingkat profesionalisme *frontliner* (1.4306), Kualitas *link transmisi* sinyal (1.4004).

Berdasarkan analisis dan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 18 atribut kebutuhan, 25 karakteristik teknis, dan 28 karakteristik *part*, dapat diberikan rekomendasi kepada PT. INDONUSA TELEMEDIA berupa rancangan pengembangan TELKOMVision untuk peningkatan kualitas, agar dapat dicapai kepuasan dan loyalitas konsumen di tengah persaingan dengan operator *Pay TV* lainnya.

Kata kunci : Usulan Pengembangan, *Pay TV* TELKOMVision, QFD (*Quality Function Deployment*).