

ABSTRAKSI

PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang informasi dan telekomunikasi yang ada di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan beragam layanan, salah satunya adalah layanan Flexinet. Flexinet adalah akses komunikasi ke internet gateway dengan mode data paket pada jaringan Telkom Flexi. Akses ini melalui Packet Data Network (PDN) dengan kecepatan standar CDMA 2000-1x yang saat ini dibuka pada kecepatan efektif antara 30 - 70 KBps dan dapat diakses secara *mobile* di mana saja selama terdapat jaringan Telkom Flexi. Berdasarkan data yang diperoleh, pendapatan dari bisnis data dan internet TELKOM memang meningkat. Akan tetapi, penggunaan layanan Flexinet April 2006 – April 2007 masih mengalami penurunan. Penurunan penggunaan layanan ini sepertinya terkait dengan performansi Flexinet yang belum maksimal. Hal ini terlihat dari hasil pengamatan yang dilakukan di 5 kota besar di Indonesia, yaitu Medan, Batam, Jakarta, Bandung, dan Surabaya pada bulan Januari – April 2007. Berdasarkan pengamatan, diketahui bahwa tingkat keberhasilan akses internet dengan menggunakan Flexinet untuk skala nasional hanya mencapai 38.97%, dan untuk wilayah Bandung pada khususnya hanya mencapai 34.87%.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan suatu evaluasi untuk meningkatkan performansi layanan Flexinet. Layanan ini akan dievaluasi dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan hasilnya akan digunakan sebagai usulan perbaikan layanan Flexinet. Melalui metode ini perusahaan dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap layanan Flexinet dan dapat mengetahui hal apa saja yang perlu diperbaiki.

Pada penelitian ini diperoleh 15 atribut kebutuhan kualitas dan 1 atribut kebutuhan tarif. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang dilakukan terhadap 15 atribut kebutuhan kualitas, diperoleh 26 karakteristik teknis. Berdasarkan hasil pengolahan data juga terlihat bahwa atribut kebutuhan kualitas yang menurut pelanggan paling penting adalah kecepatan *download*, *browsing*, *chatting*, *streaming*, sedangkan atribut kebutuhan yang memiliki prioritas paling utama untuk dikembangkan adalah kekuatan sinyal / level daya sinyal. Karakteristik teknis yang memiliki kontribusi terbesar terhadap pengembangan layanan Flexinet adalah jumlah BTS. Berdasarkan analisis atribut kebutuhan tarif diketahui bahwa masih terdapat *gap* yang cukup besar antara tingkat kepentingan dan performansi tarif eksisting dan dibandingkan dengan performansi kompetitor.

Hasil akhir dari penelitian ini berupa rekomendasi rancangan perbaikan yang diprioritaskan berdasarkan atribut kebutuhan dengan nilai raw weight tertinggi. Selain itu juga diberikan rekomendasi perbaikan di sisi tarif agar diperoleh suatu perbaikan secara menyeluruh atas layanan Flexi Trendy.

Kata kunci : Flexinet, Usulan Perbaikan, *Quality Function Development (QFD)*.