

ABSTRAKSI

Smart merupakan layanan kartu selular yang dikeluarkan oleh Smart Telecom dan digolongkan kepada layanan *fix wireless* dengan menggunakan teknologi seluler CDMA (*Code Division Multiple Access*). Smart melayani kebutuhan komunikasi baik data maupun suara dengan cara memberikan solusi terbaik bagi pelanggan serta memberikan solusi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan khusus yang dimiliki oleh pelanggan korporat. Sejak awal kemunculannya Smart bergerak pada frekuensi 1900 Mhz sehingga dalam pemberian layanannya Smart harus memberikan layanan tambahan berupa bundling Handset karena sulitnya memperoleh handset CDMA yang bergerak pada frekuensi tersebut.

Dalam pelayanannya Smart sering kali masih mendapatkan keluhan-keluhan dari pelanggannya, baik dari sisi jaringan maupun dari segi layanan customer servicenya. Bila hal ini berlangsung terus menerus, maka satu persatu pelanggan tidak akan menggunakan Smart lagi, mengingat begitu ketatnya persaingan di dalam bisnis telekomunikasi saat ini. Dengan demikian pada akhirnya akan merugikan perusahaan, karena kehilangan pelanggan potensial. Mempertimbangkan hal-hal tersebut, sangat perlu dilakukan suatu evaluasi atas performa layanan selular Smart untuk kemudian dilakukan perancangan perbaikan layanan yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan konsumen.

Metode yang digunakan adalah metode perancangan hasil gabungan metode QFD (*Quality Function Deployment*), dan TRIZ (*The Theory of Inventive Problem Solving*). Metode QFD dapat menjadi metode perancangan perbaikan layanan selular Smart yang berkualitas, karena QFD didasarkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Namun QFD hanya mengidentifikasi suara konsumen dan menerjemahkannya menjadi karakteristik teknis produk. QFD tidak mampu menciptakan konsep baru dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang seringkali kontradiktif (Purba, 2006). Disinilah peran TRIZ, yaitu TRIZ mampu menciptakan konsep baru dalam memenuhi kebutuhan yang kontradiktif tersebut (Rantanen & Domb, 2002).

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 21 atribut kebutuhan pelanggan akan kualitas layanan dan 5 atribut kebutuhan tarif. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang dilakukan terhadap 21 atribut kebutuhan, dan 26 karakteristik teknis serta penyelesaian masalah kontradiksi antar karakteristik teknis pada bagian co-relationships matriks *HoQ* dengan menggunakan TRIZ, rekomendasi diberikan kepada 10 atribut kebutuhan dengan nilai raw weight tertinggi. Selain itu juga didapatkan bahwa masih terdapat *gap* antara rata-rata tingkat kepentingan dan performansi tarif. Oleh karena itu perbaikan di sisi tarif juga perlu dilakukan agar didapatkan suatu perbaikan secara keseluruhan atas layanan selular Smart.

Dari hasil analisa akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan selular smart sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata kunci : Usulan, Perbaikan, Smart, QFD, Quality Function Deployment, TRIZ, Kualitas