

## ABSTRAKSI

Tak dapat dipungkiri kemajuan teknologi khususnya bidang telekomunikasi berkembang dengan cepat. Penemuan-penemuan baru serta penerapannya semakin membantu pelanggan dalam berkomunikasi tanpa merasa mobilitasnya terbatas. Berkembangnya teknologi *mobile network* membuat tren telekomunikasi PSTN yang berbasis wireline mulai ditinggalkan. Pelanggan menginginkan teknologi telekomunikasi bisa menjawab kebutuhannya yang *mobile*. Pelanggan ingin berkomunikasi dimanapun dia berada. Hal ini menyebabkan PSTN sebagai teknologi yang dianggap *lawas* mulai tak lagi digunakan. Beralihnya pelanggan menggunakan teknologi telekomunikasi dari PSTN membuat beberapa penyedia jasa kehilangan sumber pendapatan. Penggunaan oleh pelanggan merupakan sumber pemasukan utama, sehingga dengan tidak atau minimal mengurangi penggunaan layanan PSTN membuat pendapatan menurun. Infrastruktur PSTN yang telah ada menjadi tidak terpakai secara optimal, padahal infrastruktur ini dibangun dengan menggunakan dana yang sangat besar. Kondisi beralihnya penggunaan teknologi telekomunikasi ini tak menutup kemungkinan membawa dampak kerugian bagi penyedia jasa *wireline* karena biaya operasional yang lebih besar daripada pendapatan yang diterima. WARTEL atau Warung Telekomunikasi sebagai salah satu produk layanan dan sumber pendapatan PT. TELKOM yang menggunakan PSTN sebagai basis teknologi mengalami dampak penurunan penggunaan dengan menurunnya pendapatan dan menurunnya jumlah sambungan. WARTEL merupakan unit yang mempunyai posisi penting dalam bisnis perusahaan. WARTEL dapat menjadi perpanjangan tangan PT. TELKOM dalam melayani pelanggannya. WARTEL lebih dekat dengan pelanggan karena lokasinya yang tersebar di tengah-tengah masyarakat.

Perbaikan layanan WARTEL pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dimana metode ini dipilih karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan/diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas layanan WARTEL. 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 *Part Deployment*. Pada Iterasi 1, *voice of customer* menjadi inputan untuk mendapatkan karakteristik teknis, pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan *critical part* dari layanan WARTEL.

Dari hasil pengolahan data setelah dilakukan penelitian didapat 23 atribut kebutuhan konsumen, 24 karakteristik teknis dan 12 *critical part* untuk layanan WARTEL. Nilai *raw weight* tertinggi dari atribut kebutuhan yaitu atribut tingkat kebisingan dalam KBU (8.7) sehingga akan menjadi prioritas perbaikan. Karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah tingkat kehandalan jaringan dan transmisi (1.549). Sedangkan *critical part* yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya adalah jarak jangkauan media transmisi (1.14).

Dari hasil analisa akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan WARTEL sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Usulan perbaikan didasarkan pada kondisi internal dan eksternal WARTEL. Usulan untuk kondisi internal didasarkan pada rekomendasi perbaikan performansi layanan WARTEL dengan metode QFD, sedangkan usulan untuk kondisi eksternal didasarkan pada rekomendasi dengan melihat kondisi diluar WARTEL dan kemungkinan-kemungkinan pengembangan dari bisnis WARTEL itu sendiri.