

Teguh Cita Dharma

Penulis

## ABSTRAK

Tingkat konsumtif masyarakat terhadap informasi dari tahun-tahun terakhir ini cenderung meningkat, hal ini juga merupakan dampak dari peningkatan penggunaan layanan internet yang sudah menjadi kebutuhan pokok di masyarakat. Diperkirakan peningkatan ini cukup signifikan dari tahun ke tahun, sebagai contohnya adalah jumlah pelanggan internet di Indonesia adalah sebesar 2 juta di tahun 2000 menjadi sebesar 25 juta orang di tahun 2008, dan pada informasi terakhir tahun 2009 dicatat bahwa pengguna internet di Indonesia adalah sebesar 35 juta orang. Dan data terbaru dalam 2010 dicatat bahwa penggunaan internet di Indonesia mencapai 39,1 juta orang.

Melihat pertumbuhan yang signifikan ini tentu para operator jasa telekomunikasi berlomba-lomba untuk merebut pasar potensial yang ada. Melihat perkembangan tersebut maka dapat dijadikan pertimbangan untuk dilakukan riset atau terhadap layanan Internet *Broadband* XL untuk mengetahui harapan konsumen terhadap kualitas jasa dan sejauh mana kualitas layanan yang diberikan di mata konsumen. Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) serta dimensi SERVQUAL, maka PT. XL Axiata dapat melakukan suatu peningkatan kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Perbaikan kualitas layanan Internet *Broadband* XL pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode *Quality Function deployment* dipilih karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan/diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas layanan Internet *Broadband* XL. Dengan metode QFD ini, perusahaan juga dapat mengetahui *voice of customer* atau keinginan dari pelanggannya yang didapatkan melalui wawancara dan penyebaran kuisisioner.

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 selanjutnya pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan *critical part* dari layanan Internet *Broadband XL*. Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 13 atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan Internet *Broadband XL*, 14 karakteristik teknis dan 21 *critical part* untuk layanan Internet *Broadband XL*. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh 5 atribut kebutuhan yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Koneksi internet tetap terjaga (8.97), Informasi (perbanyak promo) (8.36), Kecepatan harus stabil (8.08), Sinyal kuat (7.64), dan Perbaikan jaringan yang cepat (7.24) Dari hasil analisa akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan Internet *Broadband XL* sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan Internet *Broadband XL*

Kata kunci : Usulan Perbaikan, Internet *Broadband XL* , QFD (*Quality Function Deployment*).

### **ABSTRACT**

*Consumptive level of the public to information from recent years is likely to increase, it is also the impact of increased use of Internet services that have become staples in the community. It is estimated that this increase significantly from year to year, for example, is the number of Internet subscribers in Indonesia amounted to 2 million in 2000 to 25 million people in 2008, and the latest information in 2009 noted that Internet users in Indonesia is 35 million person. And the new report in 2010 that been record show that the internet user in Indonesia approximately 39,1 million user.*

*Saw significant growth is certainly the telecommunications service operators vying to seize any potential market that exists. Looking at these developments, it can be taken into consideration to do research on XL Broadband Internet service to find out consumers' expectations of quality service and quality of services provided from the eyes of consumers. By using the method of Quality Function Deployment (QFD) and the dimensions SERVQUAL, PT. XL Axiata can make an improved quality of services tailored to the needs and desires of consumers*

*Improving the quality of XL Broadband Internet service, in this study carried out by using the method of Quality Function Deployment (QFD). Quality Function Deployment method was chosen because it can show in more detail the technical characteristics that can be developed / improved in order to improve the quality of*