

ABSTRAK

Tingkat pertumbuhan pengguna internet yang tinggi akan memacu persaingan antar perusahaan ISP (*Internet Service Provider*). Oleh sebab itu, setiap perusahaan ISP membutuhkan kualitas layanan yang semakin baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna internet. Kualitas layanan yang baik menjadi pusat perhatian bagi perusahaan sebagai salah satu strategi untuk dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan mendapatkan pelanggan baru serta sebagai keunggulan terhadap kompetitor. Dengan demikian, kualitas layanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi kesuksesan perusahaan jasa.

Berdasarkan data dari Divisi Telkom Flexi diketahui jumlah pelanggan yang sukses menjadi pelanggan aktif layanan Flexi *Mobile Broadband* dibandingkan dengan total jumlah aktivasi layanan Flexi *Mobile Broadband* setiap bulan terbilang rendah. Hal tersebut disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja layanan Flexi *Mobile Broadband*. Hal ini terbukti dari banyaknya jumlah keluhan para pengguna Flexi *Mobile Broadband*. Misalnya, pada bulan Oktober – November tahun 2012 di wilayah Jakarta, terdapat 1378 keluhan mengenai kinerja layanan Flexi *Mobile Broadband*.

Perbaikan kualitas layanan Flexi *mobile broadband* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD dipilih karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan/diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Dengan metode QFD ini, perusahaan juga dapat mengetahui *voice of customer* atau keinginan dari pelanggannya yang didapatkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Hasil wawancara ini 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 input untuk mendapatkan karakteristik teknis selanjutnya pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan *critical part* dari layanan Flexi *Mobile Broadband*.

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 22 atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan Flexi *Mobile Broadband*, 29 karakteristik teknis dan 41 *critical part* untuk layanan FMB. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh 5 atribut kebutuhan yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Kecepatan mengakses *website* (7,41), Kualitas sinyal yang diterima (7,39), jangkauan sinyal yang luas (7,18), kemudahan instalasi dan setting internet pada modem (6,95), dan Kecepatan download dan upload data (6,10). Dari hasil analisis akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan Flexi *mobile broadband* sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan Flexi *mobile broadband*.

Kata kunci: Usulan perbaikan, Flexi *mobile broadband*, QFD