ABSTRAK

Tingkat pertumbuhan pengguna CDMA yang tinggi tentu saja juga memacu persaingan antar operator CDMA. Persaingan yang semakin ketat antar operator CDMA pastinya membutuhkan kualitas jasa pelayanan yang semakin baik juga. Memberikan kualitas jasa pelayanan yang baik kepada konsumen harus menjadi pusat perhatian bagi setiap perusahaan atau organisasi sebagai strategi untuk sukses dan tetap hidup dalam lingkungan persaingan operator seluler. Dengan demikian kualitas layanan jasa mempunyai peran yang sangat penting bagi kesuksesan bisnis jasa.

PT Indosat, Tbk. sudah memiliki posisi yang cukup penting dalam dunia telekomunikasi Indonesia dalam menghadapi persaingan antar operator CDMA. Tetapi pada kenyataannya berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan oleh divisi StarOne Brand Management dari berbagai sumber, diketahui bahwa sampai awal 2010 di Indonesia jumlah pelanggan StarOne dari Indosat sebanyak 698.000 pelanggan, Flexi dari PT Telkom sebanyak 16.522.000 pelanggan, dan Esia dari Bakrie Telecom sebanyak 10.719.000 pelanggan. Sebenarnya jumlah pelanggan StarOne masih bisa bertambah jika PT Indosat lebih fokus dalam mengelola serta meningkatkan kualitas layanan CDMA StarOne.

Perbaikan kualitas layanan CDMA StarOne 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 CDMA StarOne. Dengan metode QFD ini, perusahaan juga dapat mengetahui *voice of customer* atau keinginan dari pelanggannya yang didapatkan melalui wawancara dan penyebaran kuisioner. 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 CDMA StarOne.

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 21 atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan CDMA StarOne, 29 karakteristik teknis dan 23 *critical part* untuk layanan CDMA. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh 5 atribut kebutuhan yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu : *customer service* yang mau berusaha membantu pelanggan (7.74), kemudahan dalam menghubungi nomor sesama operator (7.65), kemudahan dalam pengiriman SMS yang tidak *pending* (7.55), kemudahan aktivasi Jelajah (7.41), dan kejernihan suara (7.38)

Dari hasil analisa akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan CDMA StarOne sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan CDMA StarOne

Kata kunci : Usulan Perbaikan, CDMA StarOne , QFD (*Quality Function Deployment*).