

## ABSTRAKSI

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara bisnis T.I.M.E (Telecommunication, Information, Media and Edutainment) yang ada di Indonesia. Salah satu layanan PT.TELKOM adalah Telkom – Speedy. Telkom –Speedy adalah nama produk Layanan Internet Access End to End dari PT.TELKOM dengan basis teknologi Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang dapat menyalurkan data dan suara melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijamin sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modem sd BRAS (Broadband Remote Access Server).

Dalam penelitian pengembangan Speedy ini dipilih metode Quality Function Deployment karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan untuk dapat meningkatkan kualitas produk Speedy. 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 *House of Quality* dan Matriks *Part Deployment*. Pada Iterasi 1 voice of customer menjadi inputan untuk mendapatkan karakteristik teknisnya selanjutnya pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan critical part dari Speedy.

Dari hasil penelitian ini didapatkan 19 atribut kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Atribut-atribut ini kemudian disusun kedalam kuesioner untuk disebarkan agar mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap setiap atribut kebutuhan pada Speedy. Atribut-atribut kebutuhan tersebut akan diterjemahkan kedalam bahasa teknis perusahaan yaitu karakteristik teknisnya. Selanjutnya karakteristik teknis ini akan diterjemahkan lagi kedalam bahasa yang lebih teknis yaitu critical part. Dari hasil brainstorming dengan perusahaan didapatkan 26 karakteristik teknis dan 31 critical part. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh 5 atribut kebutuhan yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Jaringan kabel yang bagus (10.28), Gangguan speedy cepat di tangani (9.95), Akses internet speedy dengan kecepatan tinggi (9.32), Maintenance jaringan kabel secara teratur (8.88), Kemudahan konektivitas ketika cuaca buruk (8.57).

Dari hasil analisa akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan Telkom Speedy sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan Telkom Speedy.

Kata kunci : *Speedy, QFD (Quality Function Deployment)*.