

## ABSTRAKSI

Di era globalisasi sekarang ini, produsen pakaian lokal mengalami persaingan bisnis yang sangat ketat. Persaingan tersebut ditandai dengan semakin banyaknya produsen-produsen lokal yang tumbuh tiap tahunnya. Pertumbuhan jumlah produsen lokal pakaian jadi memicu tiap perusahaan untuk melakukan perkembangan di tahun-tahun mendatang. Perusahaan Mommo merupakan perusahaan yang berfokus menggunakan bahan dasar *denim* dan memanfaatkan media *online* atau sebagai basis utama penjualannya. Terlahir di tengah persaingan produsen lokal yang semakin bertumbuh setiap tahunnya, selain mengutamakan kualitas produk yang baik, pelayanan yang baik adalah salah satu kunci suatu perusahaan dapat bersaing dengan produsen lainnya. Suatu pelayanan dalam dunia *e-commerce* harus memperhatikan beberapa aspek seperti kemudahan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran, kemudian informasi yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kenyataan, dan juga kecepatan barang yang dikirim ke pelanggan. Sering kali muncul permasalahan dalam sistem pelayanan *e-commerce* yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui permasalahan mengenai pelayanan yang dihadapi oleh perusahaan Mommo tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya. Dengan menggunakan metode QFD diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Dalam mengidentifikasi kebutuhan data yang untuk mendapatkan *voice of customer* dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada pelanggan perusahaan Mommo. Kemudian tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 17 pelanggan yang pernah menggunakan layanan perusahaan Mommo dan juga kompetitor untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari ke 24 atribut kebutuhan perusahaan Mommo. Pada tahap pengolahan data, didapatkan karakteristik teknis yang merupakan tahapan QFD iterasi pertama dan dipilih tujuh atribut untuk kemudian dijadikan prioritas dalam pengembangan. Prioritas tersebut didapatkan berdasarkan nilai ketujuh *ranking* terbesar yang sudah mewakili 50% dari total nilai karakteristik teknis.

Untuk tahap berikutnya adalah iterasi kedua dari QFD yaitu *part deployment*. Pada tahap ini didapatkan sekitar sembilan prioritas pengembangan. Kesembilan atribut ini adalah atribut-atribut yang belum memenuhi target. Untuk mengatasi permasalahan pada perusahaan Mommo, dibuat suatu rekomendasi yang dapat menunjang perbaikan pelayanan pada perusahaan Mommo. Beberapa rekomendasi yang diberikan dalam perbaikan pelayanan antara lain pembuatan standar operasi pelayanan pengiriman barang, pelatihan rutin karyawan, frekuensi sosialisasi informasi, dan frekuensi *maintenance website* perusahaan.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, *Quality Function Deployment*