

## ABSTRAKSI

Sepakbola adalah pertandingan olahraga yang paling banyak digemari di dunia. Tidak terkecuali di Indonesia yang Timnasnya memiliki supporter fanatik. Ratusan ribu supporter rela datang ke stadion untuk menyaksikan Timnas mereka bertanding. Layaknya pembeli jasa, mereka yang telah memiliki tiket masuk stadion berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari panitia pelaksana (panpel) pertandingan. Akan tetapi, layanan dalam menonton pertandingan yang diberikan oleh panpel dirasakan belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya banyak keluhan dari para penonton yang telah menyaksikan langsung pertandingan Timnas Indonesia di Stadion Utama Gelora Bung Karno (SU GBK). Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan atau mengidentifikasi kebutuhan penonton ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan panpel untuk memenuhinya. Dengan menggunakan metode *QFD*, diharapkan penelitian ini dapat memberikan usulan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam mengidentifikasi kebutuhan data yang bersangkutan untuk mendapatkan *Voice of Customer (VoC)* dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada penonton pertandingan Timnas Indonesia. Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 100 responden untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari ke-30 atribut kebutuhan yang menjadi perbaikan dalam pelayanan terhadap penonton pertandingan Timnas Indonesia. Pada tahap pengolahan data, didapatkan karakteristik teknis yang merupakan tahapan *QFD* iterasi pertama yang dijadikan prioritas dalam pengembangan, yaitu kualitas sarana & prasarana penunjang, kerapian penampilan panpel, media komunikasi, waktu pelayanan pembelian tiket, kemudahan penonton dalam mendapatkan tiket, daya tanggap panpel dalam melayani penonton, pengetahuan panpel dalam menjalankan tugas, kesopanan panpel dalam melayani penonton, kondisi keamanan & kenyamanan di stadion, kejelasan penanggungjawab pelayanan, pemilihan lokasi pertandingan, komunikasi antara panpel dan penonton, bahasa yang digunakan, dan kemampuan untuk membaca kemauan penonton.

Untuk tahap berikutnya adalah iterasi kedua dari *QFD* yaitu *part deployment*, dimana *part deployment* merupakan penurunan dari karakteristik teknis sebelumnya. Pada tahap ini didapatkan prioritas pengembangan, yaitu perawatan sarana dan prasarana stadion, keefektifan *Information Centre*, lamanya waktu pelayanan, pelatihan rutin, sosialisasi, penerapan *knowledge sharing*, ketegasan panpel meng-*screening* penonton, penempatan polisi di tiap tribun penonton, dan penerapan sistem pengamanan, pemanfaatan website PSSI, dan dorprize. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibuatlah suatu usulan berupa rekomendasi yang dapat menunjang perbaikan pelayanan terhadap penonton pertandingan Timnas Indonesia. Rekomendasi yang diberikan dalam perbaikan pelayanan antara lain pembuatan sistem informasi yang digunakan untuk media *sharing* panpel, pelatihan yang rutin bagi semua panpel, frekuensi sosialisasi yang lebih banyak, adanya *Information Centre*, penambahan petugas *ticketing*, adanya *reward and punishment*, meminta bantuan *supporter*, dan pengefektifan sistem keamanan.

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