ABSTRAK

TELKOM merupakan perusahaan terbesar di Indonesia sebagai penyedia jasa informasi dan komunikasi dalam bidang jaringan telekomunikasi. Salah satu produk unggulannya adalah layanan Speedy. Speedy merupakan layanan berupa internet yang aksesnya melalui saluran telepon rumah yang dapat dipergunakan secara bersamaan dengan akses internet. Penelitian ini dilakukan di TELKOM DCS Area Singaraja yang merupakan salah satu TELKOM yang daerah cakupannya meliputi : Singaraja, Negara, Tabanan, Gianyar, Klungkung, Bangli, Karangasem. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja dengan cara mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang setiap saat berubah – ubah ini yang membuat TELKOM DCS Area Singaraja harus cepat tanggap dalam mengatasinya agar kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan kepada TELKOM DCS Area Singaraja meningkat.

Dalam mengetahui kebutuhan pelanggan tersebut maka dilakukan perancangan proses bisnis yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Pada penelitian ini dilakukan perancangan proses bisnis peningkatan kualitas dengan menggunakan metode *reengineering clean sheet approach.* Proses bisnis yang dirancang berbasiskan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sehingga dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu. Perancangan dilakukan melalui berbagai tahap yang terdapat dalam *reengineering clean sheet approach*, yaitu : pemahaman proses *existing*; ide kreatif; perancangan proses dan validasi. Proses bisnis usulan yang dirancang terintegrasi dengan sistem informasi yang menggunakan metode *Prototyping.* Selama proses perancangan sistem informasi ini selalu dikonsultasikan dengan pihak TELKOM DCS Area Singaraja untuk mendapatkan usulan rancangan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan ini adalah rancangan usulan proses bisnis peningkatan kualitas layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja dan rancangan sistem informasi QFD yang membantu dalam mengolah *Voice of Customer* (VoC) menjadi *draft* kuesioner dan hasil kuesioner di dalam proses QFD untuk menjadi suatu rekomendasi peningkatan kualitas layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja. Sistem informasi QFD dapat digunakan berulang – ulang sehingga TELKOM DCS Area Singaraja dapat melakukan proses bisnis peningkatan kualitas secara terus menerus (*continuous improvement*) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dapat berubah setiap saat.

Kata kunci : QFD (*Quality Function Deployment*), *Reengineering*, Sistem Informasi, Kualitas Layanan.