

ABSTRAK

Pendistribusian produk Telkomsel sekarang ini, dilakukan melalui *dealer* resmi. PT Agrabudi Komunika merupakan salah satu *dealer* resmi Telkomsel yang mendistribusikan produk kepada *outlet-outlet* di wilayah Kabupaten Bandung Barat. PT Agrabudi Komunika harus mampu merumuskan sistem *canvassing* yang terbaik untuk memenangkan persaingan dengan *dealer* dari operator lain. Sistem *canvassing* adalah sistem pelayanan secara langsung yang diberikan kepada *outlet* melalui *canvasser* meliputi proses penjualan, promosi, distribusi, dan edukasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan kualitas sistem *canvassing* di PT Agrabudi Komunika menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan mengetahui atribut kebutuhan yang dibutuhkan oleh *outlet*. Penelitian ini mengidentifikasi 13 atribut kebutuhan *outlet* yang digunakan untuk mengukur kinerja *eksisting* perusahaan dan pesaing menurut *outlet*. Setelah itu ditentukan atribut yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan kualitas sistem *canvassing*.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 13 atribut kebutuhan, terdapat 8 atribut kebutuhan sistem *canvassing* PT Agrabudi Komunika yang kinerjanya berada di bawah kinerja pesaing. Atribut tersebut adalah ketersediaan program loyalitas untuk *outlet*, kemudahan sistem pemesanan dan pengadaan produk, kecepatan dalam pengadaan produk, kecepatan dalam menanggapi keluhan *outlet*, kemampuan *canvasser* untuk berkomunikasi, penguasaan informasi mengenai semua layanan oleh *canvasser*, kunjungan *canvasser* yang rutin, dan *canvasser* mudah dihubungi. Oleh karena itu diperlukan pengembangan kualitas sistem *canvassing* di PT Agrabudi Komunika.

Perumusan rekomendasi disusun dengan tujuan untuk mengembangkan kualitas sistem *canvassing* di PT Agrabudi Komunika. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan pesaing. Rekomendasi yang diberikan antara lain adalah merumuskan program loyalitas, memperpanjang waktu pemesanan, menambah frekuensi pelaporan ketersediaan produk, pengecekan kartu perdana, dan penjualan *outlet*, mempercepat waktu maksimal penanganan keluhan *outlet*, perumusan program pelatihan untuk *canvasser*, memperbanyak frekuensi kunjungan *canvasser* ke *outlet* dengan memperbanyak jumlah minimal *outlet* yang dikunjungi setiap harinya, memberikan buku saku kepada *canvasser*, mempercepat waktu merespon *outlet*, dan mengurangi jumlah *outlet* yang dilayani oleh satu orang *canvasser*.

Kata Kunci : QFD, sistem *canvassing*, pengembangan kualitas layanan, *sales management*