

## ABSTRAK

*Website Infocomcareer* sebagai layanan *website career* yang dimiliki oleh CDC Institut Teknologi Telkom Bandung yang dapat diakses melalui internet. Saat ini *website infocomcareer* telah banyak penggunanya, jobseeker yang berasal tidak hanya alumni dari IT Telkom saja tetapi dari alumni universitas-universitas lain yang berada di Indonesia. Peningkatan jumlah *jobseeker* di *website infocomcareer* menjadi peluang pihak CDC IT Telkom untuk memanfaatkan permintaan *jobseeker* yang ada, tetapi seiring banyaknya layanan *website career* di bidang layanan CDC, CDC IT Telkom perlu melakukan pengembangan kualitas layanan pada *website infocomcareer* agar memberikan kepuasan dan kemudahan untuk pengguna *website infocomcareer* khususnya untuk alumni IT Telkom Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan layanan *website infocomcareer* sesuai dengan *voice of customer* untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website career*. Penelitian ini menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut.

Tahap pertama yaitu mengidentifikasi kebutuhan *jobseeker* dengan menggunakan metode wawancara. Dari hasil wawancara di dapat 19 atribut kebutuhan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kedekatan dengan mempertimbangkan dimensi *service quality*. Kemudian penyebaran kuesioner sebanyak 95 responden kepada alumni IT Telkom yang pernah menggunakan layanan *website infocomcareer* IT Telkom dan juga layanan ECC UGM dari Universitas Gajah Mada Jogja sebagai pesaing untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari 19 atribut. kebutuhan yang telah didapat dari hasil wawancara. Penurunan atribut kebutuhan menjadi karakteristik dilakukan pada QFD iterasi 1 kemudian terpilih 10 karakteristik teknis berdasarkan ranking dan target pencapaian yang kemudian akan dilanjutkan pada QFD iterasi 2.

Perumusan rekomendasi dirancang guna mengembangkan kualitas layanan *website infocomcareer*. Program rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, brainstorming dengan Universitas Gajah Mada serta melakukan *benchmark* dari ECC UGM Universitas Gajah Mada. Adapun program rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah penambahan Aplikasi *Chatting via website career*, penambahan aplikasi *Blackberry & Android*, penambahan aplikasi *Update via direct e-mail*, penambahan aplikasi *update via sms*, penambahan pelayanan *Call center*, penambahan menu informasi lebih *detail*, memperbaiki daftar tampilan, menambah menu konten Video, menambah aplikasi Statistik *web career*, menambah aplikasi *History* Pemakaian.

Kata kunci : QFD, *Quality Function Deployment*, *Website Infocomcareer*