

## ABSTRAK

Flexinet sebagai layanan akses internet bersifat *mobile* yang dimiliki PT Telkom Flexi merupakan layanan internet berbasis CDMA (*Code Division Multiple Access*). Saat ini Flexinet telah menggunakan teknologi *Evolution Data Optimized* (EVDO) rev A dengan kecepatan *up to* 3,1 Mbps. Peningkatan jumlah pelanggan internet di Indonesia tiap tahunnya, menjadi peluang besar bagi PT Telkom Flexi untuk memanfaatkan permintaan pasar yang ada, tetapi seiring ketatnya kompetisi di bidang layanan internet khususnya CDMA, PT Telkom Flexi perlu melakukan pengembangan kualitas layanan data agar memenangkan persaingan tersebut.

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

Tahap pertama yaitu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan metode wawancara. Dari hasil wawancara di dapat 16 atribut kebutuhan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kedekatan dengan mempertimbangkan dimensi *service quality*. Kemudian penyebaran kuesioner sebanyak 85 kepada pelanggan yang pernah menggunakan layanan Flexinet dan juga layanan *connex* dari Smartfren sebagai pesaing untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai kepuasan dari 16 atribut kebutuhan yang telah didapat dari hasil wawancara. Penurunan atribut kebutuhan menjadi karakteristik dilakukan pada QFD iterasi 1 kemudian terpilih 10 karakteristik teknis berdasarkan rangking dan target pencapaian yang kemudian akan dilanjutkan pada QFD iterasi 2.

Perumusan rekomendasi dirancang guna mengembangkan kualitas layanan Flexinet. Program rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* dari perusahaan pesaing. Adapun program rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah penambahan jumlah BTS, peningkatan *call set up success ratio*, penurunan kapasitas pelanggan per *cell*, *upgrade* kapasitas *bandwith*, peningkatan kapasitas BTS, peningkatan *Signal to Noise Ratio (SNR) Margin*, penambahan media peringatan terjadi gangguan, peningkatan *monitoring* kerja pegawai *customer care*, peningkatan *monitoring* jaringan, peningkatan frekuensi pelatihan pegawai *customer care*, peningkatan frekuensi *upgrading knowledge*, peningkatan frekuensi evaluasi pegawai *customer care*, penambahan gerai *customer care* Flexi, penambahan media untuk menampilkan manual informasi, penyederhanaan tahap aktivasi layanan, penambahan frekuensi *update* isi manual informasi layanan.

Kata kunci : QFD, *Quality Function Deployment*, Flexinet