

ABSTRAK

Telkomsel merupakan salah satu perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Selain menyediakan layanan *voice* dan SMS, Telkomsel juga menyediakan layanan data bagi para pelanggannya. Layanan data merupakan layanan yang telah diprediksikan oleh Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI) akan menjadi prioritas bagi seluruh operator telekomunikasi seluler karena pertumbuhan pelanggannya yang pesat. Namun, Telkomsel belum memiliki proses bisnis yang baik dalam melakukan peningkatan kualitas layanan data berdasarkan kebutuhan pelanggan. 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 terintegrasi dengan sistem informasi yang dirancang menggunakan metode *Prototyping*. Selama proses perancangan ini selalu dikonsultasikan dengan pihak Telkomsel guna mendapatkan usulan rancangan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan perusahaan.

Hasil penelitian ini adalah rancangan usulan proses bisnis peningkatan kualitas layanan data Telkomsel dan sebuah sistem informasi yang membantu dalam mengolah *Voice of Customer* dan hasil kuesioner di dalam proses QFD untuk menjadi suatu rekomendasi peningkatan kualitas layanan data pada perusahaan Telkomsel. Selain itu sistem informasi QFD dapat digunakan berulang-ulang sehingga Telkomsel dapat melakukan proses bisnis peningkatan kualitas secara berkala secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dapat berubah.

Kata kunci : *Reengineering*, Kualitas Layanan, *Quality Function Deployment*, Sistem Informasi