

ABSTRAKSI

Salah satu layanan yang ditawarkan dalam industri TIK saat ini adalah layanan SMS premium. Dalam tahun 2011 terjadi banyak permasalahan terkait keluhan masyarakat terhadap layanan SMS premium. Hal ini mendorong dilakukannya revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 1 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Jasa Premium dan Pengiriman Pesan Singkat (SMS) ke Banyak Tujuan (*Broadcast*).

Revisi ini menghasilkan 44 pasal perbaikan, dimana dari semua pasal ini masih perlu dikaji ulang kembali, apakah sudah cukup melindungi kebutuhan pelanggan sebagai pengguna jasa layanan SMS premium atau tidak.

Penelitian bertujuan untuk mengkaji naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 1 Tahun 2009. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap 30 responden pelanggan jasa prabayar untuk memperoleh *Voice of Customer* (VOC) dan dapat mengidentifikasi 19 atribut kebutuhan. Penelitian dilanjutkan dengan survei menggunakan alat ukur kuesioner terhadap 202 pelanggan jasa prabayar di kota Bandung untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap 19 atribut kebutuhan tersebut. Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa *gap* untuk semua atribut bernilai negatif. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang kecil.

Tahap berikutnya adalah mengidentifikasi karakteristik teknis yang diperlukan. Pada QFD iterasi pertama dapat diidentifikasi 24 karakteristik teknis. Dengan menganalisa hubungan antara karakteristik teknis, identifikasi *technical competitive* – target, dan atribut konsep perbaikan, terciptalah konsep usulan perbaikan untuk layanan SMS premium yang kemudian diterjemahkan dalam usulan perbaikan naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2009.

Kata kunci: QFD, *service quality*, SMS, regulasi