

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi telah memberi dampak ke bidang finansial, dengan munculnya sistem pengiriman uang (*money remittance*) yang memudahkan tenaga kerja untuk mengirimkan uang dan juga menjadi salah satu bisnis yang mulai berkembang di Indonesia. PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan yang mengembangkan bisnis di pasar *money remittance* Indonesia dengan layanan Delima. Persaingan di bisnis *money remittance* di Indonesia sangat ketat, dengan kompetitor-kompetitor lain seperti *Western Union*, Pos Indonesia, dan Telkomsel T-Cash yang saling berebut pangsa pasar. Dengan ketatnya kompetisi persaingan saat ini, PT. Telkom harus dapat mengembangkan kualitas layanan yang dimiliki saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan kualitas layanan Delima sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini mengidentifikasi 12 atribut kebutuhan pelanggan yang diukur kinerjanya berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 12 atribut kebutuhan, terdapat 6 atribut kebutuhan layanan Delima yang kinerjanya berada di bawah kompetitor. Dari 12 atribut kebutuhan yang ada, kemudian ditentukan 14 karakteristik teknis yang kemudian diolah di QFD iterasi 1. Hasil dari QFD iterasi 1 berupa 11 karakteristik teknis berdasarkan ranking dan target yang kemudian akan dilanjutkan pada QFD iterasi 2 menjadi 14 *critical parts*.

Perumusan rekomendasi dirancang untuk mengembangkan kualitas layanan Delima. Program rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis dan *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* dengan kompetitor. Adapun rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah penambahan jumlah *outlet* penyedia layanan *money remittance*, penyediaan unit layanan secara *mobile*, penambahan jumlah *shift* kerja *customer service*, penambahan frekuensi penambahan media informasi, penambahan frekuensi pelatihan karyawan, penetapan frekuensi evaluasi karyawan, penetapan jenis kompensasi yang diterima oleh pelanggan, penyediaan layanan pengecekan secara *online*, penambahan jumlah *line* telepon, penetapan frekuensi pelatihan tata krama untuk karyawan, penetapan frekuensi evaluasi terhadap tingkat kesopanan karyawan, dan penambahan jumlah akun *Yahoo Messenger*.

Kata Kunci : Layanan Delima, *money remittance*, *Quality Function Deployment*, dimensi *servqual*