

ABSTRAK

Kepemilikan telepon selular di Indonesia pada tahun 2011 melonjak menjadi lebih dari 50%. Meningkatnya kepemilikan telepon selular tersebut memberikan peluang bagi operator selular untuk memperluas *market share*. Kartu prabayar simPATI (prabayar) merupakan salah satu operator selular yang dimiliki PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Remaja *urban* menjadi fokus perusahaan karena dalam penggunaan simPATI, kelompok ini memiliki presentase pengguna yang lebih rendah dibandingkan dengan kelompok umur lainnya. Telkomsel harus mampu menyediakan layanan kartu prabayar simPATI yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat memperluas *market share* perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *true customer needs* layanan kartu prabayar simPATI menggunakan metode *Telecommunication Service Quality* dan Model Kano. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 39 atribut kebutuhan layanan kartu prabayar simPATI yang teridentifikasi yang digunakan untuk mengukur kinerja eksisting perusahaan dan mengategorikan atribut kebutuhan. Setelah itu dilakukan analisis untuk mengetahui *true customer needs*.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan pengategorian menggunakan *Telecommunication Service Quality* dan Model Kano, dari 39 atribut kebutuhan, terdapat 24 atribut kebutuhan layanan kartu prabayar simPATI yang kinerjanya berada di bawah harapan pelanggan. Selanjutnya, melalui proses integrasi dan analisis terhadap tiga aspek, dapat diketahui terdapat 23 *true customer needs* yang perlu ditingkatkan oleh Telkomsel.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis. Rekomendasi yang diberikan yaitu 23 *true customer needs* yang diperoleh dilanjutkan untuk penelitian berikutnya. *True customer needs* layanan kartu prabayar simPATI pada penelitian ini adalah kecepatan akses internet tinggi, tersedianya layanan *back up* data pelanggan, akurasi saldo pulsa pelanggan layanan kartu prabayar, layanan *free-access website*, layanan *free-upload* foto *website*, penambahan bonus layanan pada layanan paket *Blackberry Messenger*, layanan *Streaming highlight* pertandingan bola, tersedia layanan Skype, layanan tarif murah telepon berbeda operator selular, layanan *online banking* untuk pembelian pulsa pelanggan, layanan *streaming*, layanan bonus pulsa untuk pembelian pulsa tertentu, layanan tarif murah telepon *short call*, layanan tarif murah telepon untuk ke semua operator, layanan tarif murah SMS beda operator, layanan bonus untuk pemakaian layanan kartu prabayar, layanan tarif murah SMS dan telepon ke semua operator, layanan telepon gratis ke sesama operator, layanan tarif murah telepon internasional, terdapat layanan (SMS, *voice*, *broadband*) *promo event*, kemudahan aktivasi layanan pilihan paket *broadband*, kemudahan aktivasi layanan *international roaming*, dan proses pengaduan layanan sederhana

Kata kunci : Analisis Kebutuhan, *Telecommunication Service Quality*, Model Kano, Operator Selular, *True Customer Needs*