

ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia cukup pesat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2012 tercatat 61,08 juta orang di Indonesia mengakses internet. Kota Bandung adalah salah satu kota di Indonesia yang sedang diupayakan untuk menjadi *cyber city*. Namun hal ini sulit terwujud dikarenakan fasilitas dan kualitas jaringan internet yang belum memadai. Buruknya fasilitas dan kualitas jaringan internet ini tidak hanya terjadi di Kota Bandung, melainkan di Negara Indonesia. Dalam hal koneksi internet, Indonesia tercatat sebagai negara dengan kecepatan rata-rata terendah di Asia yaitu 0,8 Mbps (Akamai, 2012). Untuk menuju *knowledge society*, perlu dilakukan upaya yang sistematis oleh pemerintah, di antaranya dengan menetapkan standar kualitas yang tepat untuk layanan internet. Untuk menentukan standar kualitas tersebut diperlukan masukan berupa referensi kebutuhan para *user*. Oleh karena itu, analisis kebutuhan pelanggan akan layanan internet perlu dilakukan agar standar yang ditetapkan dapat mendorong industri untuk melakukan perbaikan sehingga memberikan *user experience* yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna internet yang dapat direkomendasikan kepada regulator dalam menyusun standar kualitas layanan internet dengan menggunakan metode *servqual* dan model Kano. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur kepuasan serta preferensi pelanggan terhadap 17 atribut kebutuhan yang telah ditentukan berdasarkan metode *servqual*, hasil penelitian terkait yang dilakukan oleh Fajar Arfiandi dan Renny Purwadani, rekomendasi ITU-T G.1000 dan *ETSI TR 102 276 V1.1.1 (2003-10)*.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *servqual* diperoleh 5 atribut yang telah memberikan kepuasan kepada pelanggan dan 12 atribut yang belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner model Kano, diperoleh 12 atribut dengan kategori *must be*, 3 atribut dengan kategori *attractive*, 1 atribut dengan kategori *one dimensional* dan 1 atribut dengan kategori *indifferent*. Setelah dilakukan integrasi hasil pengolahan data *servqual* dan model Kano, didapatkan 13 atribut yang merupakan *true customer needs*.

Rekomendasi untuk regulasi terdiri dari 3 bagian. Terdapat 3 atribut *must be* yang harus dipertahankan kinerja layanannya karena telah melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas untuk atribut ini dapat berpatokan pada kinerja yang dicapai saat ini. Terdapat 9 atribut *must be* yang harus ditingkatkan karena belum memenuhi harapan pelanggan saat ini. Terdapat 1 atribut *one dimensional* yang harus ditingkatkan karena belum memenuhi harapan pelanggan. Untuk atribut yang perlu ditingkatkan, memerlukan kajian lebih dalam agar dapat ditentukan standar kualitas yang mampu mendorong kemajuan industri dalam memenuhi harapan pelanggan.

Kata kunci : *Cyber City, User Experience, Servqual, Model Kano, Standar Kualitas.*