

ABSTRAK

Perkembangan bisnis jasa keuangan di Indonesia memberikan peluang bagi perusahaan maupun individu untuk menyelenggarakan jasa pelayanan khususnya di sektor keuangan. Pospay merupakan layanan milik PT Pos Indonesia yang memanfaatkan peluang bisnis ini. Untuk bertahan pada bisnis jasa keuangan diperlukan layanan yang konsisten berada di atas rata-rata layanan kompetitor. Kondisi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan Pospay di wilayah Kota Bandung saat ini masih berada di bawah nilai rata-rata standar *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 73,37 dan standar *Customer Loyalty Index* (CLI) sebesar 73,30 yang dibandingkan dengan layanan Agen Pospay, Kantor Pos di kota lain di Indonesia dan kompetitor. Jenis keluhan terbesar disebabkan oleh *service*/layanan yang diberikan oleh petugas Pospay di loket Kantor Pos. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia perlu melakukan perbaikan kualitas layanan untuk mencapai tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas pelanggan yang di atas rata-rata.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan Pospay di wilayah Kota Bandung berdasarkan *true customer need*. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) hingga iterasi kedua. Dengan metode ini *true customer needs* akan diterjemahkan menjadi spesifikasi teknis yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk merealisasikannya. Data *true customer needs* diperoleh dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan *System Online Payment Point* (SOPP) Pospay di Kota Bandung Menggunakan *Servqual*, Model Kano, dan Teknik Triangulasi” sebanyak 17 *true customer needs*. Pada iterasi pertama terdapat 13 karakteristik teknis dan pada iterasi kedua terdapat 9 *critical part* yang menjadi prioritas pengembangan selanjutnya.

Perumusan rekomendasi dihasilkan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis pengolahan data, diskusi dengan perusahaan dan melakukan *benchmark* dengan jenis layanan yang sama pada perusahaan pesaing dengan tujuan mengembangkan layanan Pospay di wilayah Kota Bandung. Sepuluh rekomendasi yang diusulkan meliputi penambahan poin deskripsi pekerjaan *front office*, penambahan standar wajib dilaksanakan pada beberapa poin standar pelayanan, penambahan jumlah program loyalitas pelanggan, peningkatan frekuensi penelitian kepuasan pelanggan, *briefing* pegawai selama 5 menit sebelum mulai jam kerja, penambahan perangkat kotak suara pelanggan, penambahan papan informasi loket, penambahan kursi ruang tunggu pelanggan minimal 20 kursi, menyalakan penyejuk ruangan setiap jam kerja, merekrut/*outsorce* personil keamanan minimal satu orang dan menambahkan sistem alarm pada setiap Kantor Pos.

Kata kunci : *QFD*, Layanan Pospay, Kota Bandung.