

ABSTRAK

Banyaknya kemunculan *subscription-based industry* dan *financing industry* menjadi pendorong utama segmen bisnis jasa keuangan *system online payment point* (SOPP). SOPP adalah sistem online pembayaran yang memproses data dengan mengumpulkan data masukan secara langsung dari pemilik ke data dan mengirimkan keluaran langsung pada pemilik data tanpa melalui proses orang lain. PT Pos Indonesia sebagai perusahaan BUMN turut mengembangkan bisnis jasa keuangan SOPP dengan nama produk Pospay. PT Pos Indonesia harus mampu menyediakan layanan pada produk Pospay yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat berkompetisi di pasar bisnis SOPP. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan layanan Pospay menggunakan metode *servqual*, model Kano, dan teknik triangulasi.

Penelitian ini mengidentifikasi 30 atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara terhadap *lead users*. *Servqual* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut kelemahan layanan. Hasil pengolahan data menggunakan *Servqual* mengidentifikasi 17 atribut kelemahan layanan. Model Kano digunakan untuk memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya. Model Kano mengidentifikasi bahwa dari 30 atribut kebutuhan 9 atribut berkategori *must be*, 11 *one dimensional* dan 10 *attractive*. Berdasarkan integrasi *Servqual* dan Model Kano diperoleh 17 atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas peningkatan kualitas layanan SOPP Pospay. Selanjutnya 17 atribut tersebut dilakukan Teknik Triangulasi untuk menguji keabsahan data dan memperkaya data dengan menggali informasi lebih dalam kepada informan.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis dan pengolahan hasil Teknik Triangulasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan SOPP Pospay. Rekomendasi yang diberikan antara lain perusahaan menyediakan loket khusus layanan Pospay, memasukan materi tentang kebersihan dan kerapihan kantorpos di setiap evaluasi rutin setiap bulan, mengadakan lomba di internal PT Pos Indonesia Kota Bandung tentang lomba kebersihan dan kerapihan kantorpos, menjadi topik bahasan saat evaluasi rutin bulanan, merekrut pegawai *outsourcing*, evaluasi penempatan kerja kepada pegawai yang akan bekerja di *front office*, *teller* menggunakan seragam khusus yang berbeda dengan pegawai *back office*, kantorpos yang masih menggunakan modem GPRS diganti dengan Kabel LAN dan perawatan interior secara rutin disetiap kantorpos.

Kata kunci : Analisis Kebutuhan, *SERVQUAL*, Model Kano, Teknik Triangulasi, Peningkatan Kualitas Layanan, SOPP.