

ABSTRAK

Universitas Telkom adalah salah satu institusi pendidikan perguruan tinggi swasta yang memiliki situs web yang menyediakan layanan untuk membantu para pencari kerja untuk mendapatkan informasi lowongan pekerjaan serta membantu lulusannya untuk mendapatkan informasi karir ke tahap selanjutnya lebih mudah.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan pada atribut yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas situs web Tel-U Career berdasarkan 14 *true customer needs* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya tentang perancangan perbaikan situs web Tel-U Career berdasarkan analisis kebutuhan pengguna menggunakan integrasi *web usability* dan model kano. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik layanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan. QFD dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk mengidentifikasi *true customer needs* dan menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua adalah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas.

Berdasarkan QFD Iterasi Satu, diperoleh 12 karakteristik teknis prioritas yang harus dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Berdasarkan QFD Iterasi Dua, diperoleh 16 *critical part* prioritas untuk perbaikan atribut situs web Tel-U Career.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan dan melakukan *benchmarking* terhadap pesaing perusahaan. Rekomendasi yang diberikan antara lain yaitu pada *critical part* jenis istilah yang digunakan, jenis navigasi yang digunakan, letak kolom pencarian, kriteria pencarian, jumlah tahapan pemulihan akun, jenis media pemulihan akun, kategori isi berita yang ditampilkan, kategori isi lowongan yang ditampilkan, jenis kategori memperbarui lowongan, jenis kategori memperbarui foto, jenis kategori memperbarui berita, varian perangkat yang digunakan, kapasitas maksimal ukuran unggah berkas, jenis format berkas yang digunakan, kapasitas maksimal ukuran unggah media, jenis format media yang digunakan

Kata Kunci: *House of Quality*, *Tel-U Career*, *Part Deployment*, *Quality Function Deployment* (QFD)