

## ABSTRAKSI

Kebutuhan manusia akan komunikasi data dengan broadband makin meluas, salah satu layanan broadband adalah internet. Saat ini perkembangan internet cukup pesat dan diperkirakan akan semakin meningkat lagi dan PT Telkom sebagai provider telekomunikasi terbesar memanfaatkan jaringan kabel tembaga untuk layanan internet dengan produk Speedy. Perkembangan ini seiring dengan jumlah pesaing di pasaran internet yang semakin banyak, oleh karena itu sangat diperlukan evaluasi dan usaha peningkatan produk seiring dengan laju perkembangan teknologi. Dalam Tugas Akhir ini akan diulas hal-hal yang berkaitan dengan Speedy terutama berkaitan dengan spesifikasi teknis yang bisa diperbaiki oleh produk ini kedepannya, metode yang paling tepat untuk dilakukan analisa adalah dengan menggunakan QFD (Quality Function Deployment) atau nama lainnya HOQ (House Of Quality) dimana perhitungannya menggunakan matrik yang bentuknya mirip dengan rumah.

Dalam membuat tugas akhir ini, ada beberapa hal yang dilakukan dalam pemecahan masalah yang secara garis besar terbagi ke dalam tiga tahap yaitu tahap identifikasi penelitian awal, tahap pengumpulan dan pengolahan data dan tahap analisa dan kesimpulan. Tahap identifikasi penelitian awal meliputi penentuan rumusan masalah, tujuan penelitian serta melakukan studi mengenai sumber keilmuan yang terkait. Tahap selanjutnya adalah tahap pengumpulan dan pengolahan data, pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data yang diperlukan serta dilakukan pengolahan dengan menggunakan Matriks HOQ. Tahap terakhir adalah analisa dan kesimpulan, yaitu dengan membuat analisa dari pengolahan data serta kesimpulan dari tugas akhir dengan memberikan saran untuk pengembangan hasil tugas akhir serta bagi pihak obyek yang diteliti.

Kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian ini adalah ada 15 atribut kebutuhan pelanggan dengan 25 karakteristik teknis yang menjadi solusi bagi permasalahan atribut pelanggan. Berdasarkan pengolahan data maka atribut yang perlu mendapat respon cepat untuk dilakukan perbaikan adalah sistem warning untuk kelebihan pemakaian dan sistem pengamanan jaringan dari virus. Sedangkan karakteristik teknis yang mendapatkan prioritas untuk segera dilakukan perbaikan adalah perhatian terhadap lebar bandwidth dr DSLAM ke Broadband Remote Acces Server (BRAS), bandwidth dari BRAS ke Gateway ISP besar dan bandwidth dari ISP Ke Global Internet yang besar. Lebar pita untuk saluran transmisi data ini masih perlu mendapat perhatian dan pengembangan lebih lanjut.

Kata Kunci : Quality Function Deployment, Speedy, House Of Quality