

ABSTRAKSI

PT. Telkom merupakan salah satu penyelenggara jasa layanan telekomunikasi FWA dengan teknologi CDMA yang diberi nama Telkom Flexi. Telkom Flexi merupakan layanan limited mobility yang hanya terbatas pada satu kode area. Sehingga untuk mengakomodasi user dengan mobilitas tinggi antar kota, Telkom mengeluarkan produk FlexiCOMBO. FlexiCOMBO merupakan layanan Flexi yang memungkinkan user untuk mobile ke 3 kota dengan menggunakan 3 nomor Flexi, yang terdiri dari 1 nomor induk dan 2 nomor anak temporer. Masih banyaknya kendala yang dihadapi FlexiCOMBO, menjadikan PT.Telkom sebagai operator telekomunikasi terbesar untuk mengevaluasi serta mengembangkan layanan produk FlexiCOMBO untuk lebih mengarah pada peningkatan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian pengembangan FlexiCOMBO ini menggunakan metode SERVQUAL dan QFD. Metode SERVQUAL merupakan metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam bukunya Delivering Quality Service yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan. Sedangkan metode QFD merupakan metode yang dapat mengetahui / menggali keinginan pelanggan / voice of customer yang kemudian diterjemahkan ke dalam karakteristik teknis / technical requirement dan Part Deployment.

Dari hasil penelitian didapatkan 15 atribut kebutuhan yang berasal dari voice of customer dengan melakukan wawancara yang kemudian dikelompokkan dalam enam dimensi kualitas. Atribut – atribut kebutuhan tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam technical requirement perusahaan. Selanjutnya technical requirement ini akan diterjemahkan lagi ke dalam bahasa yang lebih teknis yaitu part deployment. Dari hasil eksplorasi peneliti dipadukan dengan brainstorming dengan perusahaan didapatkan 21 karakteristik teknis dan 35 critical part.

Hasil dari SERVQUAL yaitu berupa nilai gap antara ekspektasi dan perceived quality dari customer dimana hasil dari nilai gap ini akan diambil nilai gap terbesar untuk dilakukan analisis perbaikan. Sedangkan hasil akhir dari QFD yaitu berupa matriks House of Quality dan matriks Part Deployment yang menunjukkan prioritas dari masing – masing atribut kebutuhan untuk dapat dilakukan evaluasi dan pengembangan.

Hasil akhir dari penelitian ini yaitu usulan pengembangan produk FlexiCOMBO yang akan dijadikan sebagai rekomendasi bagi PT. Telkom untuk meningkatkan kualitas layanan produk FlexiCOMBO.

Kata Kunci : FlexiCOMBO, SERVQUAL,QFD