

## ABSTRAKSI

Pada awal tahun 2007 PT TELKOM mencoba memperkenalkan layanan TV berbayar berbasis IP yaitu IPTV. Layanan ini digunakan untuk memanfaatkan jaringan telepon yang ada dengan menambahkan sebuah layanan TV berbayar. Adapun fokus awal pemasarannya adalah pelanggan yang telah menggunakan layanan SPEEDY. Wilayah Bandung memiliki jumlah pelanggan SPEEDY yang cukup besar, besarnya potensi ini perlu diimbangi dengan kesiapan teknis dan pelayanan yang matang dari perusahaan, untuk itu perlu dibuat desain yang menitik beratkan pada keinginan dan kebutuhan pelanggan akan suatu layanan.

Adapun penelitian yang dilakukan terhadap keinginan dan kebutuhan calon pelanggan IPTV perlu diperhatikan pula faktor teknik dari perusahaan yang ada. Adapun metode penelitian yang dapat digunakan adalah menggunakan *Quality Function Deployment* dengan memfokuskan pada *voice of customer* sebagai alat ukur untuk melihat tingkat kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan terdapat 10 karakteristik teknis yang memiliki nilai kontribusi tinggi yang sangat mempengaruhi tingkat kebutuhan pelanggan akan layanan IPTV yaitu tersedianya *customer service*, adanya prosedur yang jelas dalam proses pemasangan jaringan, kemampuan *customer service* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, komunikasi yang aktif dalam bentuk perhatian yang sama bagi masing-masing pelanggan baik pada pelanggan baru maupun pelanggan yang sudah lama berlangganan, cara dan prosedur yang jelas dan mudah dalam melakukan proses pembayaran, adanya standarisasi proses perbaikan baik perbaikan di pihak pelanggan atau kerusakan di pihak perusahaan, adanya survey mengenai kebutuhan pelanggan, kerjasama yang erat dengan penyedia *channel*, adanya setting harga yang jelas sesuai dengan kebutuhan akan layanan IPTV, dan adanya paket-paket tertentu untuk pemasangan jaringan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan faktor-faktor yang teknis yang berhubungan dengan pelayanan perlu diperhatikan oleh perusahaan karena faktor ini sangat menentukan kepuasan pelanggan akan layanan, yang akan berdampak bagus bagi perusahaan yaitu peningkatan jumlah pelanggan yang loyal terhadap layanan ini.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment*, IPTV, Layanan