

## ABSTRAKSI

Pergeseran masyarakat dari masyarakat industri ke masyarakat informasi menjadikan kebutuhan akan informasi menjadi suatu hal yang mutlak. Teknologi telah menangkap kebutuhan tersebut dengan hadirnya internet sebagai salah satu media telekomunikasi. Salah satu bagian dari masyarakat yang dinilai sangat tergantung pada internet dalam segala aktivitasnya yaitu pihak korporat. Keterhubungan terhadap internet serta transfer data super cepat sangat dibutuhkan terhadap informasi yang sifatnya real time dan dalam kapasitas besar. PT. Telkom sebagai salah satu penyedia jasa layanan pita lebar memiliki layanan internet dedicated yang ditujukan untuk pihak korporat tersebut, yaitu ASTINet. Pelanggan ASTINet memiliki kontribusi yang besar terhadap pendapatan PT. Telkom. Jika dirata-ratakan, satu pelanggan ASTINet memberikan revenue sebesar Rp. 25 juta perbulannya [PT. Telkom]. Oleh karena itu, PT. Telkom selalu berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggan ASTINet. Namun, selama tahun 2006 tercatat sebanyak 261 keluhan pelanggan yang masuk ke customer service untuk layanan ASTINet [PT. Telkom]. Hal ini menjadikan alasan bagi PT. Telkom untuk memperbaiki kualitas layanan ASTINet supaya dapat diterima pelanggannya.

Perbaikan layanan ASTINet pada penelitian ini menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke bahasa teknis perusahaan. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara pendahuluan terlebih dahulu kepada 10 pelanggan ASTINet untuk mendapatkan atribut kebutuhan. Kemudian dilakukan survey dengan alat bantu kuesioner untuk mendapatkan data mengenai tingkat kepentingan dan tingkat performansi layanan ASTINet. Sebagai *competitive benchmark*, kuesioner juga disebarikan kepada pelanggan PT. Lintas Artha sebagai pesaing ASTINet untuk mengetahui tingkat performansinya. Selanjutnya dilakukan proses iterasi 1 (*HoQ*) kemudian iterasi 2 (*Critical Part*).

Dari pengolahan data melalui iterasi 1 dan iterasi 2 yang telah dilakukan, terdapat 19 atribut kebutuhan pelanggan, 22 karakteristik teknis, serta 29 *critical part*. Selanjutnya dari hasil tersebut dapat diusulkan upaya perbaikan terhadap layanan ASTINet berdasarkan pada prioritas perbaikan, yaitu dengan melihat nilai *raw weight* yang tertinggi. 5 atribut kebutuhan dengan nilai *raw weight* tertinggi yaitu kestabilan koneksi (0,078), kemudahan dalam menyampaikan keluhan (0,075), adanya konfirmasi dari provider jika ada gangguan (0,068), waktu penanganan gangguan (0,062), kehandalan perangkat jaringan dari gangguan cuaca (0,06).

Usulan perbaikan terhadap layanan ASTINet bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari layanan ASTINet agar pelanggan merasa puas dan akhirnya menjadi loyal.

Kata kunci : Usulan perbaikan, ASTINet, QFD (*Quality Function Deployment*).