

## ABSTRAKSI

Dengan semakin banyaknya bermunculan perusahaan – perusahaan baru yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman, PT Pos Indonesia mempunyai saingan bagi existensinya. Untuk menghadapi tantangan tersebut PT Pos Indonesia melakukan terobosan – terobosan baru seperti meningkatkan kualitas pelayanan bisnis salah satunya *Pos Express*. Namun layanan yang berkualitas saja, tidak dapat menjamin kepuasan dan loyalitas pelanggan. Terbukti dengan masih banyak angka keluhan konsumen yang cukup tinggi terhadap layanan *Pos Express*, pada kurun waktu April – Juli 2007 saja PT. Pos Indonesia telah menerima 265 surat keluhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan keinginan konsumen, salah satunya menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment).

QFD (*Quality Function Deployment*) yang didefinisikan sebagai metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan ‘suara-suara konsumen’ ke dalam proses perancangannya diharapkan dapat menjadi *tool* untuk mengembangkan *Pos Express* menjadi layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan para pelanggannya. Dalam penelitian ini, pengolahan data hanya dilakukan sampai iterasi 2. Pada Iterasi 1 voice of customer menjadi inputan untuk mendapatkan persyaratan teknis selanjutnya pada iterasi ke 2 persyaratan teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan critical part dari layanan *Pos Express*.

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 15 atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan *Pos Express*, 23 persyaratan teknis dan 30 *Critical Part* untuk layanan *Pos Express*. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan yakni Coverage tempat tujuan luas (9.08), Kecepatan pengiriman sampai tujuan (7.59), dan Penanganan keluhan dengan cepat (7.6). Persyaratan teknis yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah Kendaraan operasional (2.35), Standarisasi Waktu Pelayanan (2.19), Sistem pemeriksaan (1.90). Sedangkan *critical part* yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya adalah Jenis kendaraan operasional (1,68), Kecekatan karyawan (1,43), dan Terdapat regulasi pemerintah (1,34).

Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai rekomendasi bagi PT. Pos Indonesia untuk dapat melakukan pengembangan kualitas terhadap layanan bagi salah satu produknya sehingga PT. Pos Indonesia dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada dan menarik calon pelanggan baru.

Kata kunci : *Quality Function Deployment (QFD), Pos Express*