ABSTRAKSI

Kondisi bisnis jasa saat ini yang semakin kompetitif membuat APJ PLN Blitar harus berupaya menciptakan sebuah layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Upaya tersebut ternyata belum sepenuhnya berhasil karena APJ PLN Blitar masih harus berhadapan dengan angka keluhan pelanggan yang setiap hari terus bertambah. Dalam kurun waktu kurang lebih satu bulan yaitu bulan Desember tahun 2005, telah terjadi 250 keluhan yang berkaitan dengan masalah layanan yang diberikan oleh APJ PLN Blitar. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan oleh APJ PLN Blitar, agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan meskipun tidak adanya pesaing dari perusahaan lain. Metode pengembangan produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Qualty Function Deployment* (QFD) sampai pada tahap iterasi I.

Kebutuhan pelanggan terhadap layanan APJ PLN Blitar dapat digali melalui wawancara. Pengolahan data yang dilakukan terhadap hasil wawancara adalah menginterpretasikan pernyataan pelanggan ke dalam atribut kebutuhan. Dari hasil pengolahan data diperoleh 18 atribut kebutuhan yang dapat dijadikan masukan dalam usulan perbaikan layanan APJ PLN Blitar. Terdapat 5 atribut kebutuhan yang memperoleh bobot tertinggi yaitu kejelasan untuk mendapatkan info tagihan rupiah (4,16), kecepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan(klaim, mutasi, blokir, informasi dll)(4,14), kecepatan dalam proses pembayaran tagihan (4,10), kemudahan prosedur registrasi berlangganan(4,03) kemudahan dalam memberikan informasi terbaru (brosur,web,sms, dan call center)(4,01).

Selanjutnya 18 atribut kebutuhan yang diperoleh pada saat wawancara diterjemahkan ke dalam 42 karakteristik teknis. Terdapat 5 karakteristik teknis yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan atribut kebutuhan yaitu: prosentase kesiapan akses database (0.1019), tingkat kemampuan operator pelayanan pelanggan (0.0860), jumlah gerai (0.0690), jumlah tempat pelayanan pelanggan tiap gerai (0.0645), prosentase jumlah proses bisnis yang sudah distandarisasi(0.0547).

Berdasarkan analisis dan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 18 atribut kebutuhan dan 42 karakteristik teknis, dapat diberikan rekomendasi kepada APJ PLN Blitar berupa usulan perbaikan layanan APJ PLN Blitar untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, agar dapat dicapai kepuasan dan loyalitas pelanggan agar lebih optimal.

Kata kunci : Usulan Perbaikan, Layanan PLN, QFD (*Quality Function Deployment*).