

ABSTRAK

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN T-CASH DI BANDAR LAMPUNG MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Oleh

Septi Ayu Dwintami

112070072

(Program Studi Teknik Industri)

Telkomsel Cash (T-Cash) merupakan layanan *mobile wallet* yang memungkinkan ponsel berfungsi layaknya dompet penyimpanan uang (*digital cash*). Saat ini jumlah pelanggan T-Cash masih cukup rendah dibandingkan target perusahaan. Oleh karena itu, Telkomsel masih perlu secara terus-menerus melakukan pengembangan dan evaluasi layanan T-Cash, hal ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja T-Cash yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan produk yaitu *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD adalah metode pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi kapabilitas produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995). Responden penelitian yang digunakan berjumlah 63 responden di Bandar Lampung. Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 22 atribut kebutuhan pelanggan yang terdiri dari 9 atribut dimensi *responsiveness*, 6 atribut dimensi *tangibles*, dan 7 atribut dimensi *communication*, 28 karakteristik teknis dan 18 *critical part*. Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi diberikan pada karakteristik teknis yang memiliki nilai kontribusi yang tinggi. Perbaikan produk pun mempertimbangkan *product benchmark* yaitu Duit Pos Multiguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Usulan perbaikan yang diberikan kepada Telkomsel adalah pengadaan *service training*, penambahan jenis media informasi dan penambahan jenis informasi yang diberikan oleh Telkomsel. Penelitian ini mampu menghasilkan atribut kebutuhan dari dimensi *responsiveness*, *tangibles*, *communication* dari T-Cash yang menjawab kebutuhan pelanggan serta memberi usulan sesuai dengan prioritas kebutuhan.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan hingga iterasi ke-4 dalam QFD, dapat menggunakan dimensi *Servqual* lainnya yaitu *reliability* dan *assurance*, serta memperhatikan pula aspek biaya, sehingga dapat memberikan masukan yang lebih baik bagi perusahaan.

Kata Kunci: T-Cash, Layanan, *Quality Function Deployment (QFD)*.