

## ABSTRAK

Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tingginya tingkat pengguna internet (*internet user*) di Indonesia tentunya akan memacu persaingan setiap perusahaan yang bergerak dibidang *Internet Service Provider (ISP)*, mengingat akan semakin besarnya permintaan pasar pada layanan tersebut. Peningkatan kualitas jasa pelayanan yang baik mutlak dibutuhkan oleh setiap perusahaan yang ingin memenangkan persaingan pada sektor ISP ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit *Customer Care* PT Telkom Kandatel Mataram, pada tahun 2010 jumlah mutasi cabut pelanggan Speedy untuk wilayah Mataram terus mengalami peningkatan mulai dari bulan Februari hingga Desember. Data lain menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan terhadap produk Speedy sangat rendah. Rata-rata usia berlangganan produk Speedy hanya sekitar 3-5 bulan. Hal ini terkait dengan performansi Speedy yang belum maksimal sehingga pelanggan menjadi tidak loyal terhadap layanan ini. Oleh karena itu, perusahaan harus segera melakukan perbaikan kualitas layanan Speedy untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Proses perbaikan kualitas layanan Telkom Speedy pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Blitz QFD*. Dengan metode *Blitz QFD*, perusahaan lebih cepat dalam proses pengembangan produk atau jasanya karena metode tersebut menggabungkan beberapa *voice of customers tools* dengan *Maximum Value Table* yang dapat menterjemahkan *critical customer needs* pelanggan kedalam bentuk persyaratan teknis, desain dan *project*. *Blitz QFD* menawarkan konsep perbaikan yang lebih efisien sehingga perbaikan produk atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan bisa lebih akurat karena hanya berfokus pada *top critical customer needs*.

Berdasarkan hasil wawancara pelanggan dan beberapa sumber internet diperoleh 20 atribut kebutuhanyang akan mempengaruhi kualitas layanan Telkom Speedy. Hasil pengolahan data menggunakan metode AHP diperoleh 8 atribut kebutuhanyang merupakan *top critical customer needs* dengan ranking tertinggi. Selanjutnya kedelapan atribut kebutuhan tersebut diterjemahkan kedalam solusi teknis dan *project* menggunakan *Maximum Value Table* untuk selanjutnya diberikan rekomendasi kepada PT Telkom. Rekomendasi tersebut yakni melakukan *upgrading* secara teratur untuk meningkatkan *skill* dan kemampuan teknisi lapangan, melakukan survei pelanggan secara berkala, *maintenance* jaringan harus dilakukan secara berkala, instalasi perangkat CPE pelanggan harus dilakukan secara tepat, melakukan promosi harga, promosi paket diskon, rekrutasi teknisi penanganan gangguan dan operator *call centre* 147, melakukan *upgrade* kapasitas *bandwidth*, dan melakukan instalasi media transmisi *fiber optic*.

Kata kunci: Proses perbaikan kualitas, Telkom Speedy, *Blitz QFD*