

ABSTRAKSI

Pesatnya perkembangan industri *e-commerce* atau perdagangan elektronik ini, semakin memacu persaingan antara para pelaku bisnis di dunia maya. Saat ini banyak toko *online* berlomba-lomba menawarkan barang dan jasa serta menarik pasar melalui media internet. Brodo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *e-commerce* dengan fokus kepada brand sepatu kulit bagi segmen anak muda menengah ke atas. Saat ini *Brodo* masih menghadapi berbagai macam keluhan dari pelanggan. Berdasarkan data internal *Brodo*, jumlah keluhan pada bulan November 2011 sampai dengan September 2012 mencapai 78 kasus. Oleh karena itu diperlukan suatu perbaikan pada layanan online perusahaan Brodo.

E-SERVQUAL merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut kuat maupun lemah perusahaan. Perbaikan atribut kelemahan perusahaan dapat diselesaikan dengan *quality function deployment (QFD)*.

Wawancara kepada pelanggan layanan online Brodo dilakukan untuk mendapatkan *voice of customer* dan didapatkan 16 atribut kebutuhan pelanggan. Analisis E-SERVQUAL mengelompokkan atribut-attribut tersebut kedalam beberapa dimensi yaitu, *efficiency, fulfilment, privacy, responsiveness, communication, contact dan personalization*.

Pada tahap QFD iterasi pertama didapatkan karakteristik teknis dan dipilih 10 karakteristik teknis yang memiliki prioritas tertinggi layanan antara lain, jumlah standar tingkat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah, positioning menu pada website, jumlah tahapan proses pemesanan, jumlah standar tingkat pemahaman karyawan terhadap produk, dan jumlah ketersediaan media pembayaran.

Pada tahap QFD iterasi kedua didapatkan 11 *critical part* yang dijadikan prioritas pengembangan antara lain, frekuensi pelatihan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah per tahun, jumlah menu pada website, ketersediaan search bar, jumlah input data dan frekuensi pelatihan pemahaman produk terhadap karyawan per tahun.

Untuk mengatasi permasalahan di Brodo diberikan beberapa rekomendasi antara lain adanya mengurangi menu-menu yang tidak penting dan hanya menampilkan menu yang paling penting, penambahan media pembayaran dan pemesanan yang baru, penambahan karyawan, dan penambahan standar pemahaman karyawan terhadap produk.

Kata kunci: Brodo *Footwear*, *E-Commerce*, E-SERVQUAL, QFD