

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi telekomunikasi saat ini tumbuh dengan pesat sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan telekomunikasi. Salah satunya adalah komunikasi VPN IP. Layanan ini merupakan layanan komunikasi *online* yang dibutuhkan oleh pelanggan *corporate* yang dapat digunakan tidak hanya untuk komunikasi *point to point* (antara dua kantor) maupun *point to multi point* (antara satu kantor dengan beberapa kantor lainnya) namun bisa memberikan layanan *any to any point* (antara banyak kantor) dengan biaya yang lebih murah. Telkom sebagai salah satu penyedia layanan VPN IP saat ini memiliki pelanggan sekitar 9% dari jumlah industri di Bandung. Jumlah pelanggan Telkom ini lebih kecil dibandingkan dengan pesaingnya yaitu Lintasarta yang memiliki pelanggan sekitar 14%. Untuk meningkatkan jumlah pelanggannya Telkom perlu melakukan suatu penelitian untuk memperbaiki kualitas layanan TelkomLink VPN IP berdasarkan kebutuhan pelanggan.

Perbaikan layanan TelkomLink VPN IP pada penelitian ini menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke bahasa teknis perusahaan. Pengolahan data dilakukan dari hasil wawancara dengan pelanggan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan akan layanan TelkomLink VPN IP, penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan TelkomLink VPN IP, penilaian tingkat kepuasan pelanggan pesaing, karakteristik teknis dan *critical part* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan strategi Telkom dalam melakukan perbaikan. Dari hasil pengolahan data didapatkan karakteristik teknis dan karakteristik *critical part* yang memiliki nilai kontribusi terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan.

Hasil pengolahan data menunjukkan terdapat 8 atribut kebutuhan pelanggan terhadap jaringan TelkomLink VPN IP, 10 atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan TelkomLink VPN IP, 17 karakteristik teknis untuk jaringan TelkomLink VPN IP, 14 karakteristik teknis untuk layanan TelkomLink VPN IP, 24 karakteristik *critical part* untuk jaringan TelkomLink VPN IP, dan 14 karakteristik *critical part* untuk layanan TelkomLink VPN IP. Sehingga dari hasil tersebut dapat diusulkan perbaikan layanan berdasarkan atribut kebutuhan yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi sebagai prioritas. Tiga atribut kebutuhan terhadap jaringan TelkomLink VPN IP yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi adalah kestabilan koneksi (0.146), tingkat keamanan jaringan (0.145), dan kecepatan akses (0.143). Sedangkan tiga atribut kebutuhan terhadap layanan TelkomLink VPN IP yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi adalah waktu penanganan gangguan (0.135), kecepatan menanggapi keluhan pelanggan (0.131), dan keluasan jangkauan area layanan (0.127).

Usaha perbaikan terhadap layanan TelkomLink VPN IP ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari layanan TelkomLink VPN IP agar pelanggan merasa puas dan loyal yang akhirnya dapat memperluas pasar.

Kata kunci : Usulan perbaikan, TelkomLink VPN IP, QFD (*Quality Function Deployment*).