ABSTRAKSI

Kondisi bisnis jasa telekomunikasi yang semakin kompetitif membuat Telkom RisTI berupaya menciptakan sebuah strategi kolaborasi dengan para vendor dalam pengembangan terminal. Upaya tersebut ternyata belum sepenuhnya berhasil karena PT. Telkom masih harus berhadapan dengan angka keluhan konsumen yang cukup tinggi. Dalam kurun waktu kurang lebih satu bulan yaitu bulan Desember tahun 2005, telah terjadi 232 keluhan yang berkaitan dengan masalah terminal. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan terhadap FlexiHome terminal, agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen di tengah persaingan dengan operator CDMA lainnya. Metode pengembangan produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Qualty Function Deployment* (QFD) sampai pada tahap iterasi II.

Kebutuhan konsumen FlexiHome dapat digali melalui wawancara. Pengolahan data yang dilakukan terhadap hasil wawancara adalah menginterpretasikan pernyataan konsumen ke dalam atribut kebutuhan. Dari hasil pengolahan data diperoleh 18 atribut kebutuhan yang dapat dijadikan masukan dalam pengembangan FlexiHome. Terdapat 5 atribut kebutuhan yang memperoleh bobot tertinggi yaitu kecepatan dalam perbaikan (0.076), panjang karakter SMS (0.074), bentuk FlexiHome (0.074), ukuran FlexiHome (0.073), dan kemudahan ber-SMS (0.071).

Selanjutnya 18 atribut kebutuhan yang diperoleh pada saat wawancara diterjemahkan ke dalam 21 karakteristik teknis. Terdapat 5 karakteristik teknis yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan atribut kebutuhan yaitu: tersedia *backlight* pada LCD (0.0728), desain bentuk terminal (0.0708), dimensi terminal (0.0706), jumlah karakter SMS (0.0661), fitur delivery report SMS (0.0661). Kemudian 21 karakteristik teknis akan dikembangkan lebih lanjut dan diperoleh 31 karakteristik part yang bersesuaian. Terdapat 6 karakteristik part yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan karakteristik teknis yaitu: pilihan bahasa pada buku petunjuk (0.0610), posisi shortcut pada keypad (0.0469), demand forecasting (0.0456), pilihan bahasa pada terminal (0.0456), backlight mati saat tidak ada aktivitas (0.0455), backlight menyala aaat ada aktivitas (0.0445).

Berdasarkan analisis dan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 18 atribut kebutuhan, 21 karakteristik teknis, dan 31 karakteristik part, dapat diberikan rekomendasi kepada Telkom RisTI berupa rancangan pengembangan FlexiHome untuk meningkatkan kualitas FlexiHome, agar dapat dicapai kepuasan dan loyalitas konsumen di tengah iklim kompetisi.

Kata kunci : Usulan Pengembangan, FlexiHome, QFD (*Quality Function Deployment*).