

ABSTRAKSI

PT. Telkom adalah suatu badan usaha yang berbentuk persero yang bergerak dalam bidang telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom menyediakan beberapa fasilitas yang dapat dengan mudah diakses oleh pelanggan (konsumen). Tetapi terkait dengan fasilitas 147 Telkom, ternyata di kalangan konsumen juga banyak catatan tak mengenakkan. (<http://www.harian-global.com/news.php?item.5522.10>).

Peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dimana metode ini dipilih karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Dengan metode QFD ini juga perusahaan dapat mengetahui *voice of customer* atau keinginan dari pelanggannya yang didapatkan melalui wawancara dan kuisisioner. Hasil wawancara inilah yang akan diterjemahkan ke dalam karakteristik yang lebih teknis. Pada penelitian ini, metode QFD dilakukan sampai pada Iterasi 2: Matriks *Part Deployment*. Pada Iterasi 1 *voice of customer* menjadi inputan untuk mendapatkan karakteristik teknis selanjutnya pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan *critical part* dari Contact Center 147 PT. Telkom.

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 20 atribut kebutuhan pelanggan, 22 karakteristik teknis dan 35 *critical part*. Berdasarkan nilai raw weight tertinggi, diperoleh atribut-atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan, yakni : Solusi/informasi disampaikan secara jelas (8,76), Operator melayani dengan penuh perhatian (8,61), Pemberian informasi tidak berbelit-belit (8,60). Karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah : Frekuensi *coaching* operator per bulan (5,498). Sedangkan *critical part* yang direkomendasikan untuk ditingkatkan performansinya adalah : Training pegawai baru (4,637)

Dari hasil analisis akhirnya akan diberikan usulan peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata kunci : Usulan Perbaikan, Contact Center 147 PT. Telkom, QFD (*Quality Function Deployment*).