

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi yang maju dengan pesat telah membuat komunikasi bergeser dari surat menyurat menjadi telekomunikasi digital, dimana fungsi surat sudah banyak tergantikan dengan menggunakan teknologi internet seperti email atau teknologi telekomunikasi seperti SMS dengan biaya relatif semakin murah dan waktu yang lebih cepat. Dengan tingginya tingkat persaingan dibidang pengiriman barang, PT Posindo perlu untuk selalu berinovasi dan melihat peluang yang ada dengan memanfaatkan teknologi dan infrastrukturnya. Untuk menjawab tantangan tersebut PT Posindo mengeluarkan Duit Pos Multiguna, yang merupakan sebuah perangkat pengiriman uang dalam jumlah mikro untuk melayani masyarakat umum dalam melakukan transaksi pengiriman uang secara mudah memanfaatkan teknologi web dan ponsel, serta untuk transaksi isi ulang pulsa. Dengan Duit Pos Multiguna cukup SMS maka pengiriman uang secara instan dapat dilakukan dengan memanfaatkan kantor pos online yang tersebar di seluruh Indonesia. Layanan ini perlu dievaluasi yang kemudian dilanjutkan dengan pengembangan layanan untuk lebih mengarah pada peningkatan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan dan peningkatan jumlah pelanggan dalam rangka peningkatan pendapatan perusahaan.

Pengembangan layanan Duit Pos Multiguna pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk melihat hal-hal apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat untuk dapat dimasukkan ke dalam layanan Duit Pos Multiguna sehingga mereka tertarik dan mau menjadi pengguna layanannya. Metode QFD yang dilakukan sampai pada Iterasi 2: Matriks *Part Deployment*. Pada Iterasi 1, *voice of customer* yang menjadi inputan untuk mendapatkan karakteristik teknis, dan pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini yang akan menjadi inputan untuk mendapatkan *critical part* dari layanan Duit Pos Multiguna. Dalam QFD terdapat tiga hal yang menjadi pertimbangan dalam menentukan target dan melakukan pengembangan, yaitu input dari pelanggan, kemampuan perusahaan, serta *benchmarking* dengan pesaing.

Dari hasil pengolahan data didapatkan 14 atribut kebutuhan konsumen, 22 karakteristik teknis dan 21 *critical part* untuk layanan Duit Pos multiguna. Tiga atribut kebutuhan dengan nilai *raw weight* tertinggi yaitu atribut variasi fitur yang ditawarkan (8.81), ketersediaan lokasi yang banyak dan tersebar luas untuk melakukan berbagai transaksi (8.10), dan kecepatan dalam melakukan transaksi (7.90). Usaha perbaikan terhadap atribut kebutuhan tersebut yang akan menjadi prioritas perbaikan. Tiga karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah pembelian berbagai kebutuhan (2.436), rata-rata waktu pelayanan petugas *frontliner* (2.009), variasi lokasi fisik bertransaksi (1.780). Sedangkan tiga *critical part* yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya adalah teknologi yang digunakan (2.666), jumlah lokasi titik layanan transaksi (2.351).

Berdasarkan hasil analisis dapat diberikan rekomendasi kepada PT Posindo berupa rancangan konsep pengembangan layanan Duit Pos Multiguna sebagai rekomendasi perbaikan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta peningkatan jumlah pelanggan.

Kata kunci : QFD, Duit Pos Multiguna, T-Cash