

## ABSTRAKSI

Industri jasa telekomunikasi merupakan sektor yang terus berkembang di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah pengguna telepon seluler di Indonesia yang cukup signifikan setiap tahunnya. PT TELKOM merupakan salah satu *provider* telekomunikasi terbesar di Indonesia yang menyediakan jasa di bidang telekomunikasi. Sampai saat ini pelanggan PT TELKOM terus mengalami peningkatan seiring dengan terus berkembangnya jumlah dan jenis layanan yang diberikan oleh PT TELKOM.

PLASA TELKOM adalah outlet/tempat pelayanan milik PT TELKOM, yang sepenuhnya dikelola oleh PT TELKOM atau dikerjasamakan dengan perusahaan mitra. PLASA TELKOM diperuntukan bagi pelanggan dan calon pelanggan yang ingin dilayani secara langsung (*face to face*). Di dalam PLASA TELKOM disediakan berbagai informasi yang berkaitan dengan produk, layanan PT TELKOM dan juga pemenuhan atas kebutuhan produk tersebut. Berdasarkan pengukuran kepuasan pelanggan internal telah terjadi penurunan kepuasan pelanggan dari angka 87.61% menjadi 58.81%. Oleh sebab itu perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan di PLASA TELKOM agar kepuasan konsumen meningkat.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode servQual dan QFD dengan cara mencari atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan dengan melihat aspek tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen akan layanan yang diberikan. Setelah itu akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan QFD sampai mendapatkan critical part yang sebaiknya diprioritaskan untuk diperbaiki.

Dari wawancara pendahuluan didapatkan 30 atribut yang diinginkan oleh pelanggan PLASA TELKOM. Selanjutnya 30 atribut kebutuhan yang diperoleh pada saat wawancara diterjemahkan ke dalam 28 karakteristik teknis setelah melakukan barinstorming dengan pihak PLASA TELKOM. Terdapat 5 karakteristik teknis yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan atribut kebutuhan yaitu: Frekuensi pembersihan PLASA TELKOM (Kontribusi = 1.2986 atau 12.36%), Tingkat kemampuan petugas CSR dalam melayani pelanggan (Kontribusi = 0.914 atau 8.70%), Jumlah Training yang dilakukan terhadap karyawan (Kontribusi = 0.822 atau 7.83%), Standar lama waktu antrian (Kontribusi = 0,769 atau 7.32%), Standar lama waktu pelayanan dalam PLASA (Kontribusi = 0.687 atau 6.55%). Dari 28 critical part yang didapatkan terdapat 5 critical part yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan atribut kebutuhan yaitu Jenis training yang dilakukan (Kontribusi = 1.487 atau 14.735%), Jumlah petugas cleaning service (Kontribusi = 1.112 atau 11.015%), Jumlah kunjungan Pelanggan rata rata (Kontribusi = 0.8359 atau 8.27%), Waktu penyelesaian masalah (Kontribusi = 0.725 atau 7.1814 %), rata-rata waktu antrian (Kontribusi = 0.658 atau 6.5261%).

Berdasarkan analisis dan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 30 atribut kebutuhan, 28 karakteristik teknis, dan 28 karakteristik part, dapat diberikan rekomendasi kepada PLASA TELKOM berupa rancangan pengembangan layanan PLASA TELKOM untuk meningkatkan kualitas layanan, agar dapat dicapai kepuasan dan loyalitas konsumen di tengah iklim kompetisi.

Kata kunci : Usulan Perbaikan, PLASA TELKOM, QFD (*Quality Function Deployment*).