

## ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom) merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang mengembangkan bisnis di pasar layanan *download* musik *digital* dengan mendirikan PT. Melon. Layanan *download* musik *digital* lainnya yang bersaing ketat dengan Melon adalah Indosat *Backstage*, PT. PlayOn *Interactive*, dan Langit Musik. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan terhadap pelanggan Melon, didapatkan beberapa keluhan yang cukup berpengaruh terhadap kinerja layanan Melon. PT. Melon harus mampu menyediakan layanan *download* musik *digital* yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat berkompetisi di pasar layanan konten musik *digital*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut kebutuhan layanan Melon, kemudian merekomendasikan konsep perbaikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam melakukan analisis terhadap kebutuhan layanan, dapat dilakukan dengan metode *Analytical Kano*. Metode ini merupakan salah satu teknik untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam penelitian ini telah diidentifikasi 26 atribut kebutuhan layanan *download* musik *digital* Melon berdasarkan lima dimensi *Electronic Service Quality*. Atribut dikategorikan ke dalam empat kategori Kano, yaitu kategori *attractive*, *must-be*, *one-dimensional* dan *indifferent*. Setelah itu, ditentukan atribut layanan *download* musik *digital* Melon yang perlu diperbaiki berdasarkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masing-masing atribut kebutuhan. Dari 26 atribut kebutuhan, dapat diketahui bahwa tujuh atribut kebutuhan Melon memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasannya. Ketujuh atribut tersebut kemudian dianalisis dan direkomendasikan perbaikannya.

Rekomendasi disusun dengan tujuan untuk memperbaiki layanan Melon. Perumusan rekomendasi didasarkan pada hasil pengolahan data, analisis, dan *brainstorming* dengan perusahaan. Rekomendasi yang diberikan antara lain penambahan jumlah detail informasi pada *website*, meningkatkan frekuensi *maintenance* dan *update website*, program *training* teknologi informasi dan *training customer service*, *feedback* pelanggan, penambahan media layanan *customer service center*, penambahan pegawai *customer service*, pengaturan *shift* pegawai *customer service*, penambahan perangkat *Automatic Call Distributor (ACD)*, menu *request* lagu dari pelanggan, dan *job description* pegawai *customer service*.

Kata kunci : Analisis Kebutuhan, *Dimensi E-Servqual*, Model *Analytical Kano*, Layanan *Download* Musik *Digital*