

ABSTRAK

Banyaknya kegiatan remitansi yang dilakukan oleh tenaga kerja menjadikan dasaran munculnya bisnis *money remittance* non bank. PT Telkom merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang mengembangkan bisnis di pasar bisnis *money remittance* dengan produk Delima. Persaingan di pasar bisnis *money remittance* sangat ketat dimana sudah didominasi oleh Pos Indonesia dan Western Union. PT Telkom harus mampu menyediakan layanan pada produk Delima yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat berkompetisi di pasar bisnis *money remittance*. *Money remittance* adalah kegiatan pengiriman uang yang dilakukan oleh pengirim kepada penerima dengan menggunakan media pengiriman.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan layanan Delima di PT Telkom menggunakan metode *servqual*, model Kano, dan teknik triangulasi dengan mengetahui atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan *money remittance*. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 28 atribut kebutuhan *money remittance* yang digunakan untuk mengukur kinerja *existing* perusahaan dan mengategorikan atribut kebutuhan. Setelah itu, ditentukan atribut yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan layanan *money remittance* Delima.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan pengategorian menggunakan *servqual* dan model Kano, dari 28 atribut kebutuhan, terdapat 15 atribut kebutuhan *money remittance* Delima PT Telkom yang kinerjanya berada di bawah harapan pelanggan. Selanjutnya, melalui proses klarifikasi dan pendalaman menggunakan teknik triangulasi, dapat diketahui terdapat 13 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan oleh PT Telkom. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan layanan *money remittance* Delima di PT Telkom.

Perumusan rekomendasi disusun dengan tujuan untuk mengembangkan layanan *money remittance* Delima di PT Telkom. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan pesaing. Rekomendasi yang diberikan antara lain adalah pengadaan kemitraan terhadap agen personal dan minimarket dengan jam operasional 24 jam, mereduksi format formulir pengiriman dan penerimaan uang, penetapan kebijakan pembatalan transaksi yang dapat dilakukan kapan saja, melakukan *update* informasi pada media *online*, mengadakan pelatihan untuk operator agen di awal kerjasama, pembuatan rancangan jadwal pemantauan *cash point*, pembuatan daftar standar penanganan keluhan pelanggan, penetapan kebijakan batas waktu menunggu maksimal sampainya sms notifikasi 1x24 jam, penetapan jumlah admin beserta program rancangan kerja admin pada media *online* yang dapat dihubungi selama 24 jam, pembuatan daftar standar kompensasi perusahaan, dan pembuatan program promosi undian berhadiah.

Kata kunci : Analisis Kebutuhan, *SERVQUAL*, Model Kano, Teknik Triangulasi, Pengembangan Layanan, *Money Remittance*