

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia mendorong pelanggan untuk meningkatkan intensitas penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Oleh sebab itu, banyak perusahaan yang bergerak di bidang ISP (*Internet Service Provider*) ingin berkembang dan bersaing atas tuntunan zaman. Tuntunan ini menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi oleh PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai penyedia layanan jasa internet yakni Speedy yang merupakan produk andalannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *Unit Customer Care* PT.Telkom DCS Area Gianyar, pada tahun 2009 sampai 2012 target yang terus meningkat setiap tahunnya yang ditetapkan oleh Kantor Pusat Divisi Regional – V area Surabaya ini terjadi gap antara target dengan jumlah pelanggan yang dicapai (SSL). Kemudian data lain yang diperoleh yakni peningkatan jumlah *churn* dari pelanggan Speedy dari tahun 2011 hingga 2012 terus mengalami peningkatan dengan rata-rata *churn* hanya 3 bulan terakhir, hal ini terbukti dengan usia berlangganan pelanggan dalam satuan bulan dengan persentase 66,44% dengan jumlah 297 pelanggan memiliki usia berlangganan 1-3 bulan saja. Oleh karena itu, perusahaan harus segera melakukan proses peningkatan kualitas layanan Speedy untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam penerapan metode *Blitz QFD*, perusahaan akan lebih cepat dalam proses pengembangan produk atau jasanya karena akan menghasilkan prioritas peningkatan. Proses pengembangan ini menggabungkan beberapa *tools* yakni menterjemahkan VoC (*Voice of Customer*) yang akan diterjemahkan kedalam atribut kebutuhan pelanggan dan akan dikelompokkan atas kesamaan karakteristik kedalam *affinity diagram*. Kemudian distrukturkan menjadi bentuk *hierarchy diagram*. Selanjutnya pengolahan data kedalam metode Delphi dengan memakai 2 tipe kusioner yakni metode Delphi dan *pair-wise comparison* (AHP). Sehingga diperoleh 11 atribut kebutuhan yang merupakan *top critical customer needs*. Selanjutnya akan dianalisis dan diterjemahkan kedalam solusi teknis dan *project* menggunakan *Maximum Value Table*, sehingga diberikan 6 rekomendasi berupa *action plan* yang terdiri dari *Addition of quantity* dari teknisi atau operator *call centre*, Pelatihan teknisi lapangan penanganan gangguan, teknisi instalasi, teknisi aktivsai (TDC) dan operator *call centre*, Frekuensi *monitoring* dan *maintenance* jaringan di server dan pelanggan, Media transmisi, *Upgrade* kapasitas *bandwidth* dan Edukasi kepada pelanggan.

Kata kunci : Proses peningkatan kualitas layanan, Speedy, SERVQUAL, Blitz QFD