

## ABSTRAK

Perusahaan *Junkiee Shoes* merupakan salah satu perusahaan lokal penghasil sepatu yang berdiri pada bulan Desember 2010. Untuk sistem penjualannya perusahaan ini menggunakan media internet sebagai basis utama penjualan produk-produknya atau lebih sering dikenal dengan istilah *online shop*. Sering kali muncul permasalahan dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui permasalahan yang timbul berdasarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan guna meningkatkan pelayanan perusahaan membutuhkan sebuah sistem yang mampu meningkatkan kualitas jasa pelayanan *online shop*. Untuk merancang sebuah proses bisnis perbaikan kualitas jasa pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan salah satu teknik yang digunakan menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya. Dengan menggunakan metode QFD diharapkan penelitian ini dapat merancang proses bisnis perbaikan kualitas jasa pelayanan agar perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasa layanan dengan lebih baik. Proses bisnis perbaikan kualitas jasa pelayanan ini penting bagi perusahaan *Junkiee Shoes* karena dengan adanya proses bisnis tersebut perusahaan dapat mampu mengidentifikasi keluhan pelanggan dengan lebih cepat dan tepat, serta perusahaan dapat menerapkan sistem perbaikan kualitas modern

Dalam merancang proses bisnis perbaikan kualitas jasa pelayanan, dilakukan analisis pemahaman proses dengan pendekatan *re-engineering*. Dilanjutkan dengan proses *brainstorming*, *fantasizing* dan *benchmarking* untuk merancang proses bisnis perbaikan kualitas jasa pelayanan dengan QFD sebagai pendekatan perbaikan kualitasnya. Selama proses perancangan ini dilakukan, peneliti berkonsultasi dengan pihak *Junkiee Shoes* guna menemukan usulan rancangan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan perusahaan.

Hasil penelitian ini adalah rancangan usulan perbaikan kualitas jasa pelayanan *e-commerce*, serta sebuah sistem informasi yang membantu dalam proses *input* dan perhitungan dalam proses perbaikan kualitas jasa pelayanan *e-commerce*. Sehingga proses perbaikan kualitas jasa layanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dari hasil rekomendasi yang ada, dilakukan validasi kepada pihak perusahaan *Junkiee Shoes* dan dari pihak akademis yang menghasilkan *feedback* terhadap prosedur usulan.

Kata kunci : *Re-engineering*, Pelayanan, *Quality Function Deployment*, Sistem Informasi