

ABSTRAKSI

Layanan *website My Telkomsel* berfungsi untuk melayani kebutuhan dan keluhan pelanggan secara *online*. Adanya keluhan dan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa PT Telkomsel perlu berupaya meningkatkan kualitas layanan *website My Telkomsel* sebagai salah satu media *service centre*.

Selain itu, adanya layanan pesaing yang lebih baik juga menjadi ancaman PT Telkomsel. Layanan pesaing tersebut adalah layanan *My Smartfren* (Smartfren) dan *INSTANT* (Indosat) karena layanan tersebut memiliki fungsi yang sama bahkan lebih baik dari layanan *website My Telkomsel*. Hal inilah yang melatarbelakangi penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang berbasis kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut studi literatur yang ada, metode pemecahan masalah yang sesuai dengan objek penelitian di atas adalah *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metode peningkatan kualitas layanan yang dilakukan berdasarkan input *voice of customer*, *voice of engineer*, dan *benchmarking* terhadap layanan serupa.

Benchmarking dilakukan terhadap layanan *My Smartfren* dan *INSTANT* untuk memperoleh target yang akan dicapai layanan *website My Telkomsel* agar lebih baik. Pengolahan data pada peningkatan kualitas layanan *website My Telkomsel* dilakukan sampai pada QFD iterasi kedua yaitu perumusan spesifikasi teknis. Sehingga akan didapatkan usulan peningkatan kualitas layanan *website My Telkomsel* dan dapat mengurangi atau menghilangkan keluhan pelanggan terhadap layanan *website My Telkomsel*.

Hasil penelitian sebelumnya menggunakan metode *Electronic Service Quality* dan Model Kano diperoleh 18 atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* terhadap layanan *website My Telkomsel*. Kemudian pengolahan data menggunakan *Quality Function Deployment* diperoleh 9 karakteristik teknis dan 15 *critical part* yang perlu dikembangkan untuk peningkatan kualitas layanan *website My Telkomsel*.

Kata kunci: *Quality Function Deployment*, *My Telkomsel*, PT Telkomsel, karakteristik teknis, *critical part*.