

PERANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *INTERNET BUSINESS* PT. XYZ MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Naila khoirun Nisa, Yati Rohayati, Ima Normalia Kusmayanti

Universitas Telkom Indonesia

Email: nailakns@student.telkomuniversity.ac.id,

yatirohayati@telkomuniversity.ac.id , kusmayanti@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

PT. XYZ merupakan perusahaan penyedia fasilitas media internet yang menyediakan sebuah layanan internet business untuk pelanggan dengan konsep business-to-business. Layanan internet business PT. XYZ menggunakan dedicated internet dengan kestabilan koneksi dan rasio bandwidth yang sama dalam waktu yang bersamaan. Pada tahun 2021, pendapatan tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melakukan identifikasi terhadap kelemahan yang dimiliki oleh layanan internet business sehingga dapat dirumuskan rekomendasi peningkatan kualitas. Rekomendasi peningkatan kualitas layanan dilakukan berdasarkan True Customer Needs yang disesuaikan dengan karakteristik teknis perusahaan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Peningkatan kualitas layanan internet business didasarkan pada tujuh True Customer Needs yang telah diperoleh dari pelanggan layanan internet business, yang kemudian pada QFD iterasi pertama (House of Quality) menghasilkan tujuh karakteristik teknis yang dikembangkan pada tahap selanjutnya. Tahap pengembangan konsep menghasilkan tiga konsep yang terdiri dari konsep efisiensi, inovasi, dan kombinasi. QFD iterasi dua (Part Deployment) menghasilkan 11 critical part yang diprioritaskan dari 15 critical part.

Kata kunci : Peningkatan Kualitas, Internet Business, Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality

Abstract

PT. XYZ is an internet media facility provider that offers an internet business service to customers using a business-to-business concept. PT. XYZ provides dedicated internet with connection stability with the same bandwidth ratio. Revenue has never

How to cite:	Naila Khoirun Nisa, Yati Rohayati, Ima Normalia Kusmayanti (2023), Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan <i>Internet Business</i> Pt. Xyz Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> , Vol. 8, No. 3, Maret 2023, Http://Dx.Doi.Org/10.36418/syntax-literate.v8i3.11473
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan *Internet Business* PT. XYZ
Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*

reached the established target by 2021. As a result, this research aims to identify the weakness of internet business services and formulate quality improvement recommendations. The Quality Function Deployment (QFD) method generates recommendations for improving service quality based on True Customer Needs and is adjusted to the company's technical characteristics. Improving the quality of internet business services is based on seven True Customer Needs obtained from internet business service customers, which are then translated into seven technical characteristics by QFD (House of Quality) in the first iteration. The concept development stage generates three concepts: efficiency, innovation, and combination. QFD iteration two (Part Deployment) obtains 11 critical parts from 15 critical parts.

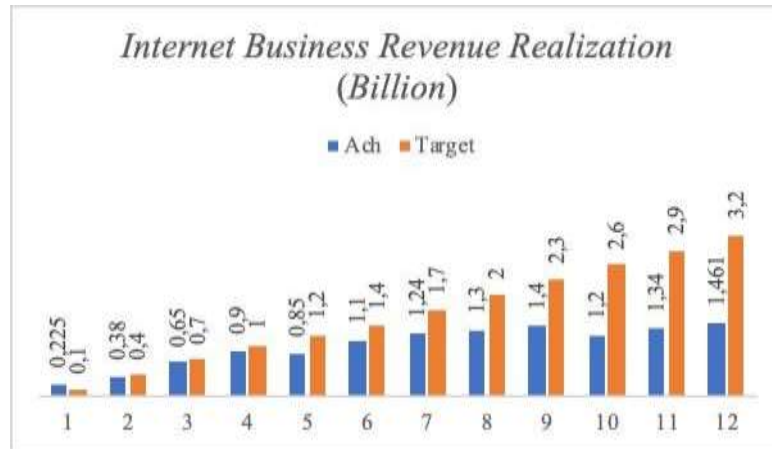
Keywords: *Quality Improvement, Internet Business, Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality*

Pendahuluan

PT. XYZ sebagai salah satu perusahaan penyedia fasilitas media internet menyediakan sebuah layanan internet business yang dapat memfasilitasi kebutuhan akan internet pada perusahaan dengan konsep B2B (Business-to-Business) (Grewal et al., 2015). Layanan bisnis internet PT. XYZ menyediakan koneksi internet global yang terhubung ke internet selama 24 jam menggunakan berbagai metode akses disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Internet business PT. XYZ menggunakan dedicated internet dengan koneksi stabil dan bandwidth ratio 1:1 antara upstream dan downstream-nya, yang memiliki kecepatan yang sama dalam pengiriman dan pengambilan data melalui internet dalam waktu yang bersamaan.

Berbagai jenis keunggulan layanan yang ditawarkan oleh PT. XYZ tidak menjamin bahwa pendapatan yang dihasilkan akan memenuhi target yang telah ditetapkan Dengan target pendapatan yang kerap kali meningkat, penjualan produk bisnis internet tidak juga mengalami peningkatan yang signifikan yang mengakibatkan grafik pendapatan tidak juga mengalami peningkatan berarti. Terdapat informasi pendapatan layanan internet business PT. XYZ pada Gambar 1.

Gambar 1
Data Pendapatan *Internet Business* PT. XYZ



Pendapatan yang diperoleh hanya tercapai pada bulan Januari 2021 dan pada bulan selanjutnya realisasi pendapatan tidak stabil dan tidak pernah mencapai target. Pendapatan yang diperoleh didapatkan dari penjualan produk internet business, namun penjualan produk tidak juga mengalami pertumbuhan. Menurut pihak manajemen PT. XYZ, besarnya angka pencabutan layanan dibandingkan pemasangan juga menjadi penyebab PT. XYZ banyak kehilangan pendapatan. Untuk mengetahui kemungkinan faktor-faktor penyebab tidak tercapainya realisasi pendapatan, dilakukan perolehan data keluhan melalui in-depth interview terhadap lima perusahaan yang terdiri dari dua perusahaan pengguna putus dan delapan perusahaan pengguna aktif layanan PT. XYZ. Berikut merupakan hasil wawancara terstruktur dengan pelanggan terhadap layanan internet business PT. XYZ.

Tabel 1
Evaluasi Penilaian Pelanggan

No	Keluhan
1	Jaringan koneksi internet tidak stabil
2	Jaringan koneksi <i>down</i> melebihi 14 jam dari garansi SLG 99% yang dijanjikan
3	Utilisasi <i>bandwidth</i> yang ditawarkan tidak sesuai dengan jaringan secara <i>real time</i>
4	Keterlambatan instalasi awal produk
5	Kecepatan waktu perbaikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan
6	Staf layanan tidak cepat tanggap dalam menangani permasalahan pelanggan
7	Tarif tinggi dengan layanan yang sama jika dibandingkan dengan kompetitor

Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan *Internet Business* PT. XYZ
Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*

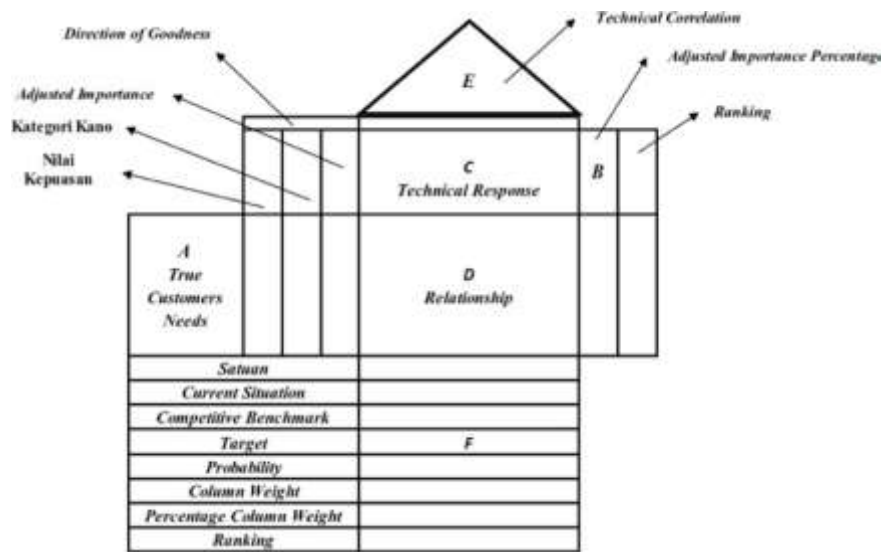
8	Tidak ada informasi proaktif terkait gangguan massal
---	--

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan yang dipandang belum sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. Keluhan yang dipaparkan oleh pendengar berfokus pada kualitas produk dan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, penggunaan media informasi yang kurang maksimal juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan sebuah metode yang dimanfaatkan dengan tujuan pengembangan desain kualitas untuk kepuasan pelanggan serta menerjemahkan permintaan pelanggan menjadi target-target desain dan penilaian jaminan kualitas agar dapat digunakan pada tahap produksi (Yazdani, Chatterjee, Zavadskas, & Zolfani, 2017). Metode QFD memiliki tujuan untuk melakukan identifikasi terhadap pelanggan, menentukan kebutuhan konsumen, dan memenuhi keinginan pelanggan (Karsak & Dursun, 2015). QFD dilakukan dalam tiga tahapan yaitu QFD iterasi satu, pengembangan konsep, dan QFD iterasi dua (Bossert, 2021).

QFD iterasi satu merupakan konsep dasar untuk menerjemahkan keinginan pelanggan atau voice of customer ke dalam karakteristik teknis. terdapat sebuah matriks yang dapat menafsirkan Voice of Customer (VoC) ke dalam spesifikasi teknis untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (John, Smith, Chotipanich, & Pitt, 2014). Matriks tersebut adalah House of Quality (HoQ) yang merupakan sebuah matriks berbentuk rumah dimana dapat menggambarkan atribut kebutuhan pelanggan, spesifikasi teknis yang memiliki relevansi dengan pemenuhan atribut kebutuhan pelanggan, dan hubungan antar keduanya. Pada Gambar 2 ditampilkan mengenai matriks House of Quality pada QFD iterasi satu.

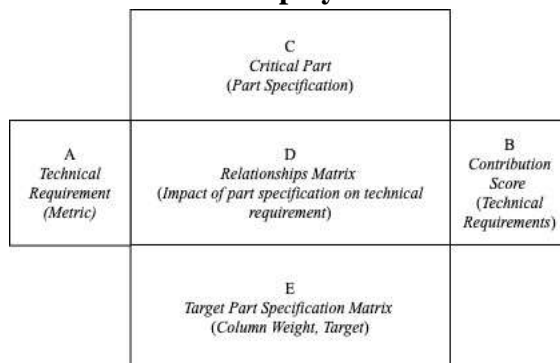
Gambar 2
House of Quality



Pengembangan konsep didasarkan pada karakteristik teknis QFD Iterasi Satu yang kemudian diturunkan pada tahap QFD Iterasi Dua (Aferi, Rohayati, & Nafizah, 2018). Pada pengembangan konsep terdapat dua tahapan, yaitu Determine the Concept (penentuan konsep) dan Concept Selection (pemilihan konsep).

Pada QFD iterasi dua dilakukan perincian pada karakteristik teknis yang ada pada QFD iterasi dua sehingga dapat dilakukan proses selanjutnya. Pada QFD iterasi dua menggunakan matriks part deployment yang memiliki komponen matriks yang hampir serupa dengan matriks house of quality pada QFD iterasi satu. Pada Gambar 3 ditampilkan mengenai matriks Part Deployment pada QFD iterasi dua.

Gambar 3
Part Deployment

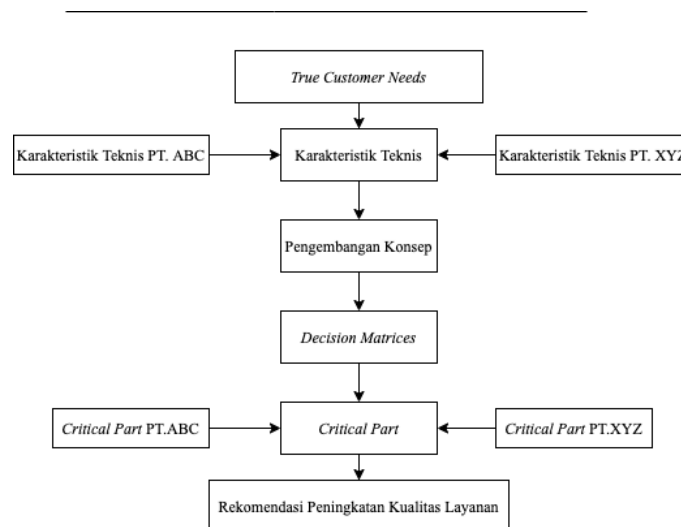


Metode Penelitian

Berisi gabungan antara rencana/laporan pelaksanaan penelitian atau PkM dan prosedur yang digunakan menjadi satu bagian naratif. Pelaksanaan yang sudah dilakukan harus menunjukkan dengan referensi dan dengan teknik pelaksanaan yang sesuai. Penelitian ini menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD memiliki tujuan untuk melakukan identifikasi terhadap pelanggan, menentukan kebutuhan konsumen, dan memenuhi keinginan pelanggan (Muthu & Moorthy, n.d.). Keinginan serta kebutuhan konsumen tersebut yang nantinya diterjemahkan menjadi sebuah rancangan produk dengan persyaratan teknis dan karakteristik kualitas yang menyesuaikan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan kemampuan perusahaan (Sharma & Khandait, 2016).

Pada Gambar 4 ditampilkan mengenai Model Konseptual yang akan dilakukan pada penelitian ini. Tahapan QFD diawali dengan memperoleh *True Customer Needs* dari penelitian sebelumnya dengan menggunakan *Integrasi Service Quality* dan *Kano* (Ashadiar, Rohayati, & Wulandari, 2019).

Gambar 4
Model Konseptual



True Customer Needs merupakan kebutuhan pelanggan sebenarnya yang diperoleh dari *Voice of Customer* yang telah diterjemahkan. Data *True Customer Needs* diperoleh dari penelitian sebelumnya yaitu *Perancangan Atribut Kebutuhan Internet Business* PT. XYZ menggunakan Metode *Service Quality* dan Model *Kano* (Basfirinci & Mitra, 2015). Dalam pengolahan data menggunakan metode QFD, juga diperlukan kompetitor serupa yang digunakan sebagai tolak ukur untuk dilakukan perbandingan.

Hasil dan Pembahasan

A. Data *True Customer Need*

Data True Customer Needs diperoleh melalui penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu Integrasi Service Quality dan Model Kano kebutuhan atribut pelanggan internet business PT. XYZ. Pada Tabel 2 ditampilkan True Customer Needs yang telah diperoleh dari penelitian sebelumnya.

Tabel 2
True Customer Needs

No	Dimensi	Kode	True Customer Needs
1	Networ k Qualit y	NQ1	Kehandalan koneksi internet(tanpa terputus)
2		NQ2	Kecepatan pengunggahan dan pengunduhan layanan internet sesuai harapan pelanggan
3		NQ3	Kestabilan koneksi internet selama jam sibuk
4	Custome r Service & Technica l Support	CT2	Staf layanan responsif dalam menangani keluhan pelanggan
5		CT4	Kecepatan penanganan permasalahan teknis layanan
6	Perceive dValue	PV2	Layanan PT. XYZ memberikan manfaat lebih besar dibanding biaya yang dikeluarkan
7	Informatio nQuality	IQ2	PT. XYZ menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> seputar layanan internet

Data True Customer Needs diperoleh melalui penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu Integrasi Service Quality dan Model Kano kebutuhan atribut pelanggan internet business PT. XYZ. Pada Tabel 2 ditampilkan True Customer Needs yang telah diperoleh dari penelitian sebelumnya.

B. Penentuan Karakteristik Teknis

Pada tahap ini dilakukan penentuan karakteristik teknis yang dibutuhkan PT. XYZ untuk memenuhi true customer needs yang sudah diperoleh sebelumnya. Penentuan karakteristik teknis bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan layanan internet business. Karakteristik teknis diperoleh dengan cara brainstorming dengan pihak PT. XYZ dan benchmarking karakteristik teknis yang dimiliki oleh perusahaan kompetitor lain yaitu Biznet. Terdapat daftar karakteristik teknis untuk memenuhi *true customer needs* pada Tabel 3.

Tabel 3
Karakteristik Teknis

No	<i>True Customer Needs</i>	Karakteristik Teknis
1	Keandalan koneksi internet (tanpaterputus)	Kriteria performansi kualitas jaringan
2		Komponen penunjang kualitas jaringan
3	Kecepatan pengunggahan dan pengunduhan layanan internet sesuai harapan pelanggan	Kriteria performansi kualitas jaringan
4		Komponen penunjang kualitas jaringan
5	Kestabilan koneksi internet selama jam sibuk	Kriteria performansi kualitas jaringan
6		Komponen penunjang kualitas jaringan
7	Staf layanan responsif dalam menangani keluhan pelanggan	Standar pelayanan pelanggan
8	Kecepatan penanganan permasalahan teknis layanan	Standar pelayanan pelanggan
9	Layanan PT. XYZ memberikan manfaat lebih besar dibanding biaya yang dikeluarkan	Standar tarif layanan
10		Komponen fitur layanan
11	PT. XYZ menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> seputar layanan internet	Standar pemberian informasi
12		Ketersediaan media informasi

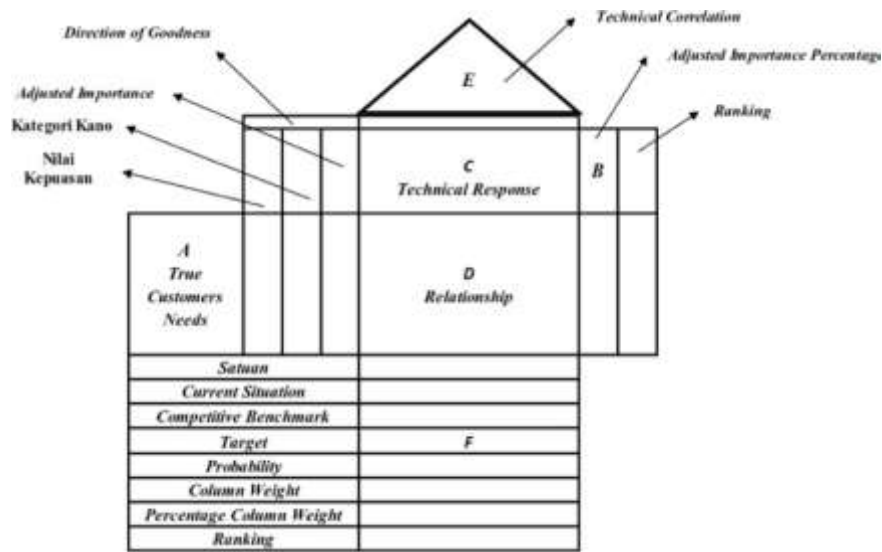
Karakteristik teknis yang telah diperoleh selanjutnya akan dilakukan pengolahan untuk melakukan penentuan prioritas perbaikan pada layanan internet business PT. XYZ. Pengolahan data terhadap karakteristik teknis akan dilakukan pada matriks House of Quality (QFD iterasi satu).

C. *House of Quality*

Pada matriks *house of Quality* akan dilakukan pengolahan data karakteristik teknis yang merupakan tahap awal dari pengolahan Metode QFD (Kusumadewi & Rusdian, 2022). Pengolahan data pada matriks *House of Quality* dilakukan berdasarkan hasil diskusi bersama dengan pihak PT. XYZ dan juga mengandalkan hasil *benchmarking* bersama dengan perusahaan kompetitor dengan layanan serupa. Pengolahan data pada *House of Quality* dapat dilihat pada Gambar 5.

Gambar 5

House of Quality



Berdasarkan hasil pengolahan data pada matriks House of Quality yang telah ditampilkan pada Gambar 5, dapat dilihat bahwa karakteristik teknis yang diprioritaskan adalah kriteria performansi kualitas jaringan dengan persentase kolom bobot sebesar 43,22% . Pengolahan data pada House of Quality juga didasarkan pada kemampuan perusahaan dalam melakukan implementasi, sehingga dalam penentuan karakteristik teknis yang akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya melibatkan pertimbangan dari pihak perusahaan. Keterangan pemenuhan target untuk setiap karakteristik teknis dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4
Pemenuhan Target Karakteristik Teknis

No	Karakteristik Teknis	Keterangan
1	Kriteria performansi kualitas jaringan	Target belum terpenuhi
2	Komponen penunjang kualitas jaringan	Target belum terpenuhi
4	Standar tarif layanan	Target belum terpenuhi
5	Komponen fitur layanan	Target belum terpenuhi
6	Standar pemberian informasi	Target sudah terpenuhi

Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan *Internet Business* PT. XYZ
Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*

7	Ketersediaan media informasi	Target belum terpenuhi
---	------------------------------	------------------------

D. Pengembangan Konsep (Concept Development)

Pengembangan konsep merupakan tahap dalam melakukan penentuan dan pemilihan konsep alternatif yang akan dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan layanan bisnis internet PT. XYZ (Lukitaningsih, 2013). Dalam pengembangan konsep metode yang digunakan adalah decision matrices, metode ini digunakan dengan pertimbangan bahwa tim pengembang dapat melakukan pemberian bobot berdasarkan pada kriteria yang telah diperoleh dari konsep sebelumnya. Penentuan konsep yang akan dikembangkan dilakukan melalui brainstorming dengan pihak perusahaan. Pada Tabel 5 ditampilkan konsep usulan yang telah ditentukan berdasarkan karakteristik teknis dengan target belum terpenuhi.

Tabel 5
Pengembangan Konsep

Karakteristik Teknis	Perancangan Konsep		
	Konsep A (Efisiensi)	Konsep B (Inovasi)	Konsep C (Kombinasi)
Kriteria performansi kualitas jaringan	Melakukan evaluasi terhadap kinerja jaringan setiap triwulan	Melakukan evaluasi terhadap kinerja jaringan setiap satu minggu sekali	Melakukan evaluasi terhadap kinerja jaringan setiap satu bulan sekali
Komponen penunjang kualitas jaringan	Melakukan pemeliharaan perangkat jaringan setiap satu tahun sekali	Melakukan pemeliharaan perangkat jaringan setiap triwulan Memberikan alat monitor jaringan	Melakukan pemeliharaan perangkat jaringan dua kali setiap tahun Memberikan alat monitor jaringan
Standar pelayanan	Menyediakan <i>customer</i>	Menyediakan <i>customer care</i>	Menyediakan <i>customer care</i>

pelanggan	care berupa layanan telepon, e-mail	berupa layanan telepon, WhatsApp Maksimal waktu respon 5 menit Memberikan pelatihan kepada staf layanan (Customer Service, Account Manager, Engineer on Site, Teknisi)	berupa layanan telepon, e-mail, WhatsApp Maksimal waktu respon 15 menit Melakukan evaluasi dan memberikan pelatihan kepada staf layanan (Customer Service, Account Manager, Engineer on Site, Teknisi)
Standar tarif layanan	Evaluasi tarif internal perusahaan	Menambah variasi terhadap tarif layanan	Evaluasi tarif internal perusahaan Menambah variasi terhadap tarif layanan
Komponen fitur layanan	Melakukan evaluasi terhadap jaminan service level agreement yang telah diberikan	Meningkatkan persentase jaminan service level agreement Memberikan fitur layanan tambahan	Melakukan evaluasi terhadap jaminan service level agreement yang telah diberikan Memberikan fitur layanan tambahan
Ketersediaan media informasi	Menggunakan media informasi telepon, dan E-mail	Menggunakan media informasi WhatsApp, telepon, Instagram, E-mail, Twitter, Facebook	Menggunakan media informasi WhatsApp, telepon, Instagram, E-mail, Twitter, Facebook

Setelah tahap perancangan konsep dilakukan selanjutnya yaitu dilakukan pemilihan konsep. Pemilihan konsep dilakukan melalui metode decision matrices dengan tujuan untuk menentukan konsep alternatif yang akan dipilih untuk dijadikan acuan dalam dilakukannya perbaikan (Kou, Ergu, & Shang, 2014). Terdapat dua

langkah yang harus dilakukan pada tahap decision matrices yaitu concept screening dan concept scoring (Julayanont & Nasreddine, 2017). Concept screening dilakukan dengan cara pemberian nilai terhadap konsep yang telah ditentukan. Terdapat ketentuan dalam pemberian nilai konsep, konsep dengan nilai relatif baik diberikan tanda (+), relatif sama dengan diberikan tanda (0), dan relatif lebih buruk diberikan tanda (-). penilaian yang dilakukan dengan memberikan kategori pada setiap konsepnya. Nilai tersebut terdiri dari nilai relatif baik (+), sama dengan (0), atau relatif lebih buruk (-). Pada Tabel 6 dilakukan penilaian konsep dengan menggunakan matriks concept screening pada metode decision sebagai berikut.

Tabel 6
Concept Screening

	Konsep A (Efisiensi)	Konsep B (Inovasi)	Konsep C (Kombinasi)
<i>Selection Criteria</i>	A	B	C
Efektivitas	-	+	++
Kemudahan realisasi	++	-	+
Dampak signifikan	0	++	+
Perkiraan biaya	0	--	-
Total Nilai Positif (+)	2	3	4
Total Nilai Nol (0)	2	0	0
Total Nilai Negatif (-)	1	3	1
Total Nilai Keseluruhan	1	0	3
Peringkat	2	3	1
Lanjutkan?	Tidak	Tidak	Lanjutkan

Konsep pengembangan sudah terpilih pada konsep C, sehingga tidak perlu dilakukan pembobotan nilai menggunakan matriks concept scoring.

E. Penentuan Critical Part

Critical part merupakan turunan dari karakteristik teknis pada QFD iterasi satu. Penentuan critical part bertujuan untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan dari karakteristik teknis dan juga merealisasikan hasil pengembangan konsep yang telah dihasilkan (Putri, Wulandari, & Bayu, 2016). Critical part ditentukan berdasarkan hasil brainstorming dengan pihak PT. XYZ untuk melakukan penyesuaian dengan kondisi perusahaan. Critical part juga ditentukan berdasarkan benchmarking dengan kompetitor. Berikut disajikan critical part untuk setiap karakteristik teknis. pada Tabel 7.

Tabel 7
Critical Part

No	Kebutuhan Teknis	<i>Critical Part</i>
1	Kriteria performansi kualitas jaringan	Kualitas kinerja internet
2	Komponen penunjang kualitas jaringan	Ketersediaan NMS (<i>Network Management System</i>)
3		Frekuensi pemeliharaan perangkat jaringan dalam setahun
4		Saluran komunikasi pelanggan
5	Standar pelayanan pelanggan	Waktu respon layanan
6		Kemampuan staf layanan
7		Frekuensi evaluasi staf layanan
8		Frekuensi pelatihan staf layanan
9	Standar tarif layanan	Jenis tarif layanan
10		Struktur tarif layanan
11	Komponen fitur layanan	Kecepatan waktu instalasi (<i>Time to Install</i>)
12		Kecepatan waktu perbaikan jaringan (<i>Time to Recovery</i>)
13		Tingkat ketersediaan jaringan
14		Jenis fitur layanan
15	Ketersediaan media informasi	Jenis media informasi

Hasil dari critical part yang diperoleh selanjutnya akan diolah pada matriks part deployment untuk dilakukan penentuan prioritas pada critical part.

F. Pengolahan Data Part Deployment

Penentuan matriks hubungan critical part diperoleh dengan cara yang sama dengan pada saat penentuan matriks hubungan True Customer Needs dengan karakteristik teknis pada tahap QFD iterasi satu (Hermawan, Aman, & Aurachman, 2017). Namun, pada matriks ini nilai kekuatan hubungan membandingkan antara critical part dengan kebutuhan teknis.

Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan *Internet Business* PT. XYZ
Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*

Gambar 6
Part Deployment

<i>Direction of Goodness</i>		MTB	MTB	MTB	MTB	LTB	MTB	LTB	MTB	LTB	LTB	MTB	MTB	MTB	<i>Column Weight Percentage</i>		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		14	15
1	Kriteria performansi kualitas jaringan	9	3	3									1			43.22%	
		3.8898	1.2966	1.2966	0	0	0	0	0	0	0	0	0.4322	0	0	0	
2	Komponen penunjang kualitas jaringan	9	9	9						1			3	3		12.07%	
		1.086	1.086	1.086	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.121	0.000	0.000	0.362	0.362	0.000	0.000	
3	Standar pelayanan pelanggan				9	9	9	9	9	3	3	3	3			8.65%	
		0	0	0	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.260	0.260	0.260	0.260	0	0	0	
4	Standar tarif layanan									9	9					2.35%	
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.212	0.212	0.000	0.000	0.000	0.000	0.071	
5	Komponen fitur layanan yang diberikan	1	3	1	1	1							9	9	9	16.91%	
		0.169	0.507	0.169	0.169	0.169	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.522	1.522	1.522	1.522	0.507
6	ketersediaan media informasi				3		1			3	3					9	8.19%
		0.000	0.000	0.000	0.246	0.000	0.082	0.000	0.000	0.246	0.246	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.737
	Probabilitas	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
	Satuan	Kriteria	Buah	Kali	Jenis	Menit	Kriteria	Kali	Kali	Jenis	Komponen	Hari	Jam	%	Jenis	Jenis	
	Kondisi Eksisting (PT. XYZ)	3	N/A	1	2	30	3	2	1	2	2	14	14	99	7	2	
	Perbandingan Kompetitor (PT. ABC)	3	1	3	3	30	4	3	1	2	2	10	10	99	8	6	
	Perbandingan Penelitian Terdahulu	3	3	1	3	15	4	2	2	2	4	14	24	99	7	6	
	Target	3	3	3	15	4	3	1	2	4	10	10	99	7	8	7	
	Kolom Bobot (Column Weight)	5.145	2.890	2.552	1.193	0.948	0.860	0.779	0.779	0.837	0.717	1.781	2.576	1.884	1.522	1.315	
	Persentase Kolom Bobot (Column Weight Percentage)	20.0%	11.2%	9.9%	4.6%	3.7%	3.3%	3.0%	3.0%	3.2%	2.8%	6.9%	10.0%	7.3%	5.9%	5.1%	
	Ranking	1	2	4	9	10	11	13	14	12	15	6	3	5	7	8	

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui matriks Part Deployment pada Gambar 6, dapat dilihat bahwa critical part yang diprioritaskan adalah kualitas kinerja internet dengan persentase 20%. Pengolahan data pada Part Deployment yang dihasilkan berdasarkan pada kemampuan perusahaan untuk melakukan implementasi, sehingga critical part yang dijadikan prioritas memiliki hubungan dengan pertimbangan General Manager PT. XYZ. Berikut merupakan keterangan pemenuhan target untuk setiap critical part pada Tabel 8.

Tabel 8
Prioritas Pengembangan Critical Part

No	Critical Part	Keterangan
1	Kualitas kinerja internet	Target belum terpenuhi
2	Ketersediaan NMS (<i>Network Management System</i>)	Target belum terpenuhi
3	Frekuensi pemeliharaan perangkat jaringan dalam setahun	Target belum terpenuhi
4	Saluran komunikasi pelanggan	Target belum terpenuhi

5	Waktu respon layanan	Target belum terpenuhi
6	Kemampuan staf layanan	Target belum terpenuhi
7	Frekuensi evaluasi staf layanan dalam setahun	Target sudah terpenuhi
8	Frekuensi pelatihan staf layanan dalam setahun	Target sudah terpenuhi
9	Jenis tarif layanan	Target sudah terpenuhi
10	Struktur tarif layanan	Target belum terpenuhi
11	Kecepatan waktu instalasi (<i>Time to Install</i>)	Target belum terpenuhi
12	Kecepatan waktu perbaikan jaringan (<i>Time to Recovery</i>)	Target belum terpenuhi
13	Tingkat ketersediaan jaringan	Target sudah terpenuhi
14	Jenis fitur layanan	Target belum terpenuhi
15	Jenis media informasi	Target belum terpenuhi

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh adalah pada penelitian ini menghasilkan 6 prioritas karakteristik teknis dari 7 karakteristik teknis berdasarkan *True Customer Needs* pada pengolahan data di QFD iterasi pertama, kemudian dihasilkan 11 *critical part* yang diprioritaskan dari 14 keseluruhan *critical part* berdasarkan pada pengolahan data pada QFD iterasi kedua. Peningkatan kualitas layanan bisnis internet PT. XYZ dilakukan dengan cara merumuskan hasil rancangan yang akan diberikan kepada pihak PT. XYZ. Target dari setiap aspek yang ada pada PT. XYZ akan dipenuhi melalui hasil rancangan yang telah dirumuskan. Hasil dari rancangan yang telah dihasilkan nantinya dapat menjawab *True Customer Needs* dari pelanggan *internet business* PT. XYZ.

BIBLIOGRAFI

- Aferi, Muhammad Furqan, Rohayati, Yati, & Nafizah, Ully Yunita. (2018). Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan Website Indonesia Juara Menggunakan Metode Quality Function Deployment (qfd). *EProceedings of Engineering*, 5(2).
- Ashadiar, Raden Farhan, Rohayati, Yati, & Wulandari, Sari. (2019). Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Website Inagri Menggunakan Metode Kano Dan Integrasi Electronic Service Quality. *EProceedings of Engineering*, 6(2).
- Basfirinci, Cigdem, & Mitra, Amitava. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management*, 42, 239–248. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.11.005>
- Bossert, James L. (2021). *Quality function deployment: The practitioner's approach*. CRC Press.
- Grewal, Rajdeep, Lilien, Gary L., Bharadwaj, Sundar, Jindal, Pranav, Kayande, Ujwal, Lusch, Robert F., Mantrala, Murali, Palmatier, Robert W., Rindfleisch, Aric, & Scheer, Lisa K. (2015). Business-to-business buying: Challenges and opportunities. *Customer Needs and Solutions*, 2, 193–208. <https://doi.org/10.1007/s40547-015-0040-5>
- Hermawan, Muhammad, Aman, Husni, & Aurachman, Rio. (2017). Peningkatan Kualitas Website Perusahaan Dkantin Menggunakan Metode Quality Function Deployment. *EProceedings of Engineering*, 4(3).
- John, Romeo, Smith, Andrew, Chotipanich, Sarich, & Pitt, Michael. (2014). Awareness and effectiveness of quality function deployment (QFD) in design and build projects in Nigeria. *Journal of Facilities Management*. <https://doi.org/0.1108/JFM-07-2013-0039>
- Julayanont, Parunyou, & Nasreddine, Ziad S. (2017). Montreal Cognitive Assessment (MoCA): concept and clinical review. *Cognitive Screening Instruments: A Practical Approach*, 139–195. https://doi.org/10.1007/978-3-319-44775-9_7
- Karsak, E. Ertugrul, & Dursun, Mehtap. (2015). An integrated fuzzy MCDM approach for supplier evaluation and selection. *Computers & Industrial Engineering*, 82, 82–93. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2012.09.020>
- Kou, Gang, Ergu, Daji, & Shang, Jennifer. (2014). Enhancing data consistency in decision matrix: Adapting Hadamard model to mitigate judgment contradiction. *European Journal of Operational Research*, 236(1), 261–271.
- Kusumadewi, Rita, & Rusdian, Budi. (2022). Implementasi Matriks House-of-Quality Dalam Rangka Mengkreasi Nilai Konsumen. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 551–564.

<https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v3i2.2238>

Lukitaningsih, Ambar. (2013). Perkembangan Konsep Pemasaran: Implementasi dan Implikasinya. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 3(1), 21–35.

Muthu, V. R. Pramod S. R. Devadasan S., & Moorthy, V. P. Jagathyraj G. Dhakshina. (n.d.). *Integrating TPM and QFD for improving quality in maintenance engineering*.

Putri, Rika Rachmawati, Wulandari, Sari, & Bayu, Andika. (2016). Pengembangan Program Pelatihan Dan Sertifikasi Network Administration Professional Dengan Menggunakan Quality Function Deployment. *EProceedings of Engineering*, 3(2).

Sharma, Ashish K., & Khandait, Sunanda. (2016). Fuzzy Quality Function Deployment in Online Shopping Websites. *International Journal of Hybrid Information Technology*, 9(4), 305–318.

Yazdani, Morteza, Chatterjee, Prasenjit, Zavadskas, Edmundas Kazimieras, & Zolfani, Sarfaraz Hashemkhani. (2017). Integrated QFD-MCDM framework for green supplier selection. *Journal of Cleaner Production*, 142, 3728–3740. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.10.095>

Copyright holder:

Naila khoirun Nisa, Yati Rohayati, Ima Normalia Kusmayanti (2023)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

