

Penerapan Quality Function Deployment dalam penentuan solusi untuk pengembangan Location Based Service di PT .Telkomsel

Triastana Anang Wibawa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20305915&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Location based service merupakan salah satu layanan tambah yang paling banyak digunakan saat ini. Dengan menggunakan informasi lokasi maka operator bisa menawarkan berbagai layanan yang lebih personal kepada pelanggannya.

Layanan LBS Telkomsel telah diluncurkan pada tahun 2008, namun jumlah penggunaan layanan LBS masih cukup rendah dibandingkan dengan potensi pelanggan yang dimiliki oleh Telkomsel. Bahkan saat ini jumlah transaksi layanan ini juga semakin menurun. Padahal bila dilihat dari pasar layanan LBS secara global, penggunaan layanan ini masih terus menanjak. Dalam tesis ini penulis melakukan analisa quality function deployment untuk menentukan pilihan alternatif solusi dalam pengembangan dan perbaikan layanan LBS. Dengan menggunakan QFD bisa dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan pelanggan dan melakukan evaluasi bagaimana mewujudkan kebutuhan tersebut. QFD dapat memberikan analisa kuantitatif berupa kualitas layanan seperti apa yang diinginkan pelanggan, dan solusi apa yang bisa diprioritaskan untuk mewujudkannya.

Analisa QFD ini diawali dengan melakukan kano survei dan modelling terhadap atribut-atribut layanan LBS, seperti kecepatan respon, ketepatan lokasi, konten dan lain-lain. Dari kano model ini selanjutnya bisa didapatkan customer requirement yang menjadi input dari tools House of Quality. Dengan tools ini maka bisa dibuatkan korelasi antara atribut pembentuk persepsi layanan dengan spesifikasi pengembangan yang akan dilakukan.

Untuk pemenuhan keinginan pelanggan LBS ini diidentifikasi 12 alternatif solusi yang bisa digunakan untuk memperbaiki layanan LBS. Selanjutnya dari analisa critical to quality menyimpulkan bahwa ada beberapa solusi yang layak untuk dikedepankan untuk pengembangan layanan ini. Alternatif solusi pengembangan ini adalah perbaikan metode pencarian dengan LCS TDOA dan juga Cell Identity Timing Advance. Dengan kedua metode ini maka performansi layanan lokasi ini bisa ditingkatkan dan tetap mempertahankan kompatibilitas handset. Selain itu pengembangan layanan menuju cloud computing merupakan salah satu alternatif solusi lain yang bisa digunakan untuk membuat fitur tambahan.

<hr>

ABSTRACT

One of the value added services that widely used today is the location based service. Location based services is the personalized service that based on the location of the users' mobile device. Telkomsel LBS service had been launched in 2008, but the number of LBS services transaction is still quite low compared to potential customers owned by Telkomsel. Even today the number of service transactions is still declining. If no action taken for service improvement, then this service will no longer bring in benefit for the company. On the other hand LBS services market globally continue to increase. Many factors may contribute in the Telkomsel LBS traffic declining. This thesis implemented quality function deployment method to find alternative solution for improvement of location based services. QFD enable team of developers to identify customer needs' and evaluate how to achieve those needs. QFD can give quantitative analysis of products that customers want, and which solution should be prioritize to achieve those.

This QFD analysis begins by conducting kano survey and modelling to LBS service attributes, such as response speed accuracy of location, content and others. Kano modelling result on attributes that can be categorized as influential factor on LBS services. Then, analysis is carried out by using statistical analysis tools of House of Quality. With these tools correlation between the perception of the attributes and the specification development services can be identified

Based on what LBS customer needs, there are 12 alternative solutions that can be used to improve this kind of service. Critical to quality analysis performed concluded some viable solutions to be prioritized for the development of this service. The alternative solution is the development of improved positioning methods using TDOA LCS and Cell Identity Timing Advance. These two methods will greatly improve this location service performance and maintained the handset compatibility. In addition the development of cloud computing services is one of the solutions that also can be prioritized to enrich the feature of the service.