

## ABSTRAK

LinkAja adalah sebuah layanan keuangan elektronik yang merupakan sinergi layanan keuangan elektronik dari berbagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). LinkAja menghadirkan layanan keuangan elektronik yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan beragam fitur. Sayangnya, LinkAja belum mampu memberikan kualitas layanan yang baik karena masih ditemukan keluhan pelanggan mengenai layanan LinkAja.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh berbagai alternatif *output* yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan LinkAja dengan pendekatan 14 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk mencari prioritas dari hubungan antara *true customer needs* karakteristik teknis. Tahap kedua adalah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) bertujuan untuk menentukan prioritas *Critical Part* berdasarkan hubungan antara karakteristik teknis dengan *Critical Part*.

Hasil dari QFD tahap pertama menghasilkan *output* berupa 7 karakteristik teknis prioritas yang akan dikembangkan pada tahap selanjutnya. Pada QFD tahap dua, *output* yang didapat pada tahap sebelumnya dikembangkan dan menghasilkan *output* berupa 10 *Critical Part* prioritas.

Rekomendasi didapatkan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstroming* dengan perusahaan, studi literatur serta *bechmarking* terhadap pesaing. Rekomendasi yang diberikan antara lain menambah jenis sistem keamanan pada aplikasi, menambah tahapan *log in* pada aplikasi menambah jenis *social media* pada aplikasi, menambah metode menghubungi *Customer Service/Contact Person* pada aplikasi, menambah waktu kerja admin pada aplikasi, menambah jenis promo pada aplikasi, menambah jenis informasi yang ditampilkan pada aplikasi, menambah jenis konten aplikasi pada aplikasi, menambah frekuensi update konten pada aplikasi dan menambah jenis fitur aplikasi. Rekomendasi yang diberikan disetujui oleh pihak LinkAja *branch* Bogor perlu adanya tindakan lebih lanjut dari pusat.

**Kata Kunci:** *House of Quality (HOQ)* , *LinkAja*, *Part Deployment*, *Quality Function Deployment (QFD)*