

ABSTRAK

Sekarang ini, jumlah konsumen yang melakukan pembelian secara *online* semakin banyak. Hal ini dikarenakan kemudahan, kenyamanan, serta harga yang ditawarkan *online shop* relatif lebih murah. Oleh karena itu, pengembangan sistem pembayaran yang ditawarkan *online shop* pun semakin beragam dan salah satu diantaranya yaitu dengan menggunakan *e-money*. *E-money* merupakan produk *stored value* atau *prepaid* dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang. Untuk mendapatkan sejumlah *e-money*, maka dibutuhkan *e-money changer* yang merupakan suatu jasa yang menawarkan penukaran uang konvensional menjadi *e-money*. Banyak *online shop* yang menyediakan jasa *e-money changer* ini dan salah satunya yaitu Kecebongbugil.com. Dengan banyaknya *online shop* yang menawarkan jasa yang sama, Kecebongbugil.com harus melakukan pengembangan maupun perbaikan kualitas layanan untuk memberikan keunggulan kompetitif agar dapat mengatasi persaingan yang ada. Dalam melakukan pengembangan maupun perbaikan kualitas layanan di Kecebongbugil.com tersebut, dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya.

Tahap pertama yang dilakukan dalam pengembangan kualitas layanan *e-money changer* ini yaitu mengidentifikasi kebutuhan konsumen dengan melakukan wawancara. Dari hasil wawancara didapat 8 atribut kebutuhan yang memengaruhi konsumen. Kemudian tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 45 orang konsumen yang pernah menggunakan layanan *e-money changer* Kecebongbugil.com dan juga layanan *e-money changer* kompetitor untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari ke 8 atribut kebutuhan yang telah didapat dari hasil wawancara. Pada tahap pengolahan data, didapatkan karakteristik teknis yang merupakan tahapan QFD iterasi pertama. Dari hasil iterasi pertama tadi didapatkan 9 prioritas pengembangan berdasarkan target yang belum terpenuhi.

Untuk tahap berikutnya adalah iterasi kedua dari QFD yaitu *part deployment*. Pada tahap ini didapat 6 prioritas pengembangan yang didapat dari target *critical part* yang belum terpenuhi. Prioritas pengembangan tadi dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk mengembangkan kualitas layanan *e-money changer* Kecebongbugil.com. Beberapa rekomendasi akhir yang diberikan dalam pengembangan kualitas layanan *e-money changer* Kecebongbugil.com diantaranya yaitu penambahan jumlah operator, penetapan *shift* kerja, penambahan *channel* layanan operator, penambahan jenis rekening, pembuatan paspor yang legal, memenuhi persyaratan *website* yang layak, menambah stok *e-money*, pembuatan formulir *online*, dan menambah jenis promo.

Kata kunci : *Quality Function Deployment*, *Online shop*, Pelayanan, *E-money changer*.