

ABSTRACT

The relationship between humans and technology is now inseparable. Various methods that used to be done conventionally are now changing towards more sophisticated and modern ones. One of them is the Know Your Customer method, which is a mandatory method that must be applied by financial institutions, including DANA Indonesia which aims to prevent money laundering cases. However, in reality, there are various problems with the electronic version of the Know Your Customer method. Based on this, DANA Indonesia strives to improve the quality of E-KYC products through improving performance and the best features. This study uses a Quality Function Deployment approach to identify quality attributes of E-KYC that are able to meet user needs and provide recommendations for priority actions in the process of improving product quality at DANA Indonesia. This study found five of the fourteen product attributes that have the highest priority value for users and five of the nine technical requirements that are best carried out by DANA Indonesia in the process of improving the quality of E-KYC products.

Keywords: *Product Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, DANA Indonesia, E-KYC*

INTISARI

Hubungan antara manusia dan teknologi kini tidak dapat dipisahkan. Berbagai metode yang dahulu dilakukan secara konvensional sekarang berubah kearah yang lebih canggih dan modern. Salah satunya adalah pada metode *Know Your Customer*, yang merupakan metode wajib yang harus diterapkan oleh lembaga keuangan, termasuk DANA Indonesia yang bertujuan untuk mencegah kasus pencucian uang. Namun, pada realitanya, terdapat berbagai permasalahan pada versi elektronik dari metode *Know Your Customer* tersebut. Berdasarkan hal tersebut, DANA Indonesia berusaha untuk meningkatkan kualitas produk E-KYC melalui peningkatan kinerja dan fitur yang terbaik. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas E-KYC yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan rekomendasi prioritas tindakan dalam proses peningkatan kualitas produk pada DANA Indonesia. Penelitian ini menemukan lima dari empat belas atribut produk yang memiliki nilai prioritas tertinggi bagi pengguna dan lima dari sembilan persyaratan teknis yang paling baik dilakukan oleh DANA Indonesia dalam proses peningkatan kualitas produk E-KYC.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, DANA Indonesia, E-KYC