

ABSTRAK

ANALISIS PENGEMBANGAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL UNTUK MEMBANTU KONSUMEN DALAM MENGENDALIKAN PENGELUARAN

**Bona Ade Putra Nugraha Pasaribu
17/421866/PEK/23443**

Tujuan dari penelitian pada tesis ini adalah untuk mengidentifikasi bentuk inovasi layanan keuangan digital yang diharapkan oleh konsumen dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui secara spesifik pengembangan layanan keuangan yang diinginkan melalui proses wawancara konsumen dan penyedia jasa layanan keuangan, untuk selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan konsep Quality Function Deployment (QFD).

Tahapan QFD menggunakan House of Quality (HOQ) sebagai diagram yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hasil penilaian yang diperoleh dari data persyaratan konsumen dan persyaratan teknis perusahaan yang akan menghasilkan rekomendasi desain purwarupa layanan keuangan digital.

Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi layanan keuangan digital yang diharapkan oleh konsumen adalah layanan yang dapat membantu konsumen untuk mengendalikan pengeluaran keuangan dan mampu mengintegrasikan berbagai akun layanan keuangan digital yang dimiliki oleh konsumen. Di sisi lainnya, konsep QFD akan mempermudah perusahaan dalam menerapkan kebijakan strategis yang berorientasi pada konsumen.

Kata kunci: Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ), Inovasi Layanan Keuangan Digital

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE DEVELOPMENT OF DIGITAL FINANCIAL SERVICES TO ASSIST CONSUMERS IN CONTROLLING SPENDING

Bona Ade Putra Nugraha Pasaribu
17/421866/PEK/23443

The purpose of this thesis research is to identify forms of digital financial service innovation expected by consumers by using a qualitative approach. A qualitative approach will help to find out specifically about the development of financial services that are expected through the interview process of consumers and financial service providers, to be further processed and analyzed using the concept of Quality Function Deployment (QFD).

The QFD stage uses the House of Quality (HOQ) as a diagram to identify and calculate the assessment results obtained from customer requirements and technical requirements of the company that will make recommendations for digital financial service prototype design.

The analysis shows that digital financial service innovation expected by consumers is a service that can help consumers to control financial spending and be able to integrate various digital financial service accounts owned by consumers. On the other hand, the QFD concept will determine strategic consumer-oriented policies for financial service providers.

Keywords: *Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ), Digital Financial Service Innovation*