

ABSTRACT

Technology advancement has huge impact not only in human's life but also in business area. Banking sector adopts technology in its business operation to improve their services, one of technology products offered by Bank is Automated Teller Machine (ATM), but today ATM is almost reaching declining phase due to the rapid development in technology. Banks need to maintain and improve the service quality of ATM in order to extend the life cycle of ATM because the bank already spent huge investment in ATM service. This study aims to help improving the product design of ATM provided by Bank Negara Indonesia (BNI) by using Quality Function Deployment (QFD). QFD is tool which can help the company translate customer needs into concepts or technical description design of the company. This study found five out of twenty product attributes which have highest priority for the customer as well as six out of twenty nine technical descriptions that company best accomplished. Based on those findings, the company can improve product design of ATM that eventually result in extending life cycle of ATM.

Keyword: Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, BNI, ATM

INTISARI

Perkembangan teknologi memiliki dampak yang besar tidak hanya pada kehidupan manusia tapi juga pada area bisnis. Sektor bank mengadopsi teknologi pada operasi bisnisnya untuk meningkatkan pelayanan mereka, salah satu produk teknologi yang ditawarkan oleh bank adalah Anjungan Tunai Mandiri (ATM), tetapi sekarang ATM hampir mencapai fase menurun karena cepatnya perkembangan teknologi. Bank harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan ATM untuk dapat memperpanjang siklus hidup ATM karena bank sudah menghabiskan investasi besar pada pelayanan ATM. Penelitian ini bertujuan untuk membantu meningkatkan desain produk dari ATM yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah alat yang dapat membantu perusahaan menerjemakan kebutuhan pelanggan menjadi konsep atau desain deskripsi teknis dari perusahaan. Penelitian ini menemukan lima dari dua puluh atribut produk yang memiliki prioritas tertinggi bagi pelanggan dan juga enam dari dua puluh sembilan deskripsi teknis yang paling baik dilakukan oleh perusahaan. Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan dapat meningkatkan desain produk ATM yang pada akhirnya menghasilkan perpanjangan siklus hidup pada ATM.

Kata Kunci: kualitas, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, BNI, ATM