

INTISARI

Penduduk Negara Indonesia mencapai sekitar 237.641.326 jiwa. Dari 237.641.326 jiwa hanya 14,3 juta yang menggunakan kartu kredit. Sangat banyak jumlah penduduk Indonesia yang tidak memiliki kartu kredit dimana setiap pemilik kartu kredit dapat melakukan transaksi jual beli secara *online*. Masih banyak sekali yang masih melakukan transaksi *offline*. Akan tetapi transaksi *offline* masih memiliki banyak keterbatasan maka dari itu muncullah model usaha *bricks and clicks*. Dalam penelitian ini dikembangkanlah model usaha *bricks and clicks* yang ideal dan sesuai dengan keinginan konsumen. Pengembangan model usaha ini menggunakan metode *Quality function deployment*.

Quality function deployment (QFD) merupakan pendekatan sistematis yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat. Di dalam *Quality function deployment* dalam tulisan ini terdapat *House of Quality* dan *Part of Deployment*. Di dalam *House of Quality* terdapat kebutuhan konsumen yang nantinya diturunkan menjadi kebutuhan teknis. Kebutuhan teknis tersebut diturunkan kembali menjadi karakteristik teknis pada tahap *Part deployment*.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah proposal konsep perencanaan bisnis *Distributed Online Mall*. *Distributed Online Mall* adalah sebuah bisnis yang mengadopsi model bisnis *bricks and clicks* yang telah dikembangkan menggunakan metode *quality function deployment*.