UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS APLIKASI TITIPKU BERDASARKAN DIMENSI PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MENGGUNAKAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
Auliadi Iqbal, Dr. Mirwan Ushada, STP., M.App.Life.Sc. ; Ir. Suharno, M.Eng., M.Eng.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Revolusi Industri 4.0 memicu pergeseran budaya berbelanja sejak munculnya lokapasar (*marketplace*) di Indonesia yang memungkinkan kita melakukan kegiatan jual-beli hanya menggunakan ponsel pintar yang terkoneksi dengan internet. Tetapi perkembangan teknologi ini tidak seiring dengan pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang melakukan aktivitas jual-belinya secara daring (*online*). Terdapat 48,4 juta unit dari 58 juta unit UMKM yang belum melakukan perdagangan secara elektronik. Pada tahun 2016 di Daerah Istimewa Yogyakarta, hadir sebuah aplikasi bernama "Titipku" yang memiliki tujuan meningkatkan sektor perekonomian Indonesia dengan melakukan digitalisasi pada UMKM. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kebutuhan pengguna aplikasi (*user*) *Titipku* sehingga pihak perusahaan dapat melakukan perbaikan aplikasi berdasarkan dimensi pelayanan dan kepercayaan penggunanya dari respon teknis. Identifikasi kebutuhan pengguna aplikasi *Titipku* dilakukan dengan *Kansei Words* dan respon teknis dihasilkan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Kansei Words* yaitu kata yang mewakili keluhan dan kebutuhan konsumen yang didapatkan dari berbagai sumber seperti kolom komen aplikasi *Titipku* pada *Google Play Store,* buku, jurnal, tesis dan penelitian terkait yang diterjemahkan menjadi atribut dan dikelompokan berdasarkan variabel layanan dan kepercayaan. Atribut kebutuhan konsumen digunakan sebagai dasar item kuesioner yang nantinya akan disebar kepada pengguna aplikasi *Titipku*. Hasil dari penelitian ini yaitu 12 prioritas respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan untuk menjawab kebutuhan pengguna aplikasi *Titipku* seperti penambahan fitur obrolan (*chat*) antara pembeli dan pengantar pesanan, menciptakan aplikasi yang lebih informatif, dan meningkatkan keamanan data pengguna aplikasi.

Kata kunci: aplikasi, *Kansei Words*, kepercayaan, layanan, *Quality Function Deployment*, *Titipku*, UMKM

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS APLIKASI TITIPKU BERDASARKAN DIMENSI PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MENGGUNAKAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
Auliadi Iqbal, Dr. Mirwan Ushada, STP., M.App.Life.Sc. ; Ir. Suharno, M.Eng., M.Eng.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The 4.0 Industrial Revolution triggered a shift in shopping culture since the emergence of a marketplace in Indonesia that allows us to carry out trading activities using only smartphones connected to the internet. But the development of this technology is not in line with the growth of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) which carry out their online trading activities. There are 48.4 million units of 58 million MSME units that have not yet traded electronically. In 2016 in Daerah Istimewa Yogyakarta, there is a mobile application called "Titipku" which aims to improve Indonesia's economic sector by digitizing MSMEs. This study aims to identify the needs of *Titipku* application users so that the company can make improvements to the application based on service dimensions and user confidence from technical responses. The identification of user needs for the *Titipku* application is done with Kansei Words and technical responses are generated using the *Quality Function Deployment* (QFD) method. *Kansei Words* are the words that represent complaints and needs of consumers obtained from various sources such as the comments column of *Titipku* apps on the Google Play Store, books, journals, disertation, and related research which are translated into attributes and grouped based on service and trust variables. The consumer needs attribute is used as a basis for questionnaire items which will later be distributed to users of the *Titipku* application. The results of this study are 12 priority of technical responses that can be done by the company to answer the needs of the users of *Titipku* apps such as the addition of chat features between buyers and delivery man, creating more informative apps and increasing the security of user data.

Keywords: application, *Kansei Words*, MSMEs, service, trust, *Quality Function Deployment, Titipku*