



## ABSTRACT

This study and analysis was carried out to support the development of loyalty program application intended to support the sustainability of Micro, Small and Medium Enterprises (SMME), this application is called Biiyon. Nowadays, with the rapid development of digital technology, many changes to all aspects of life including the evolution of business, this is driving business transformation from the traditional way into an online business known as E-business. SMME have an important role in national economic growth then SMME are encouraged to start utilizing the development of digital technology by transforming using online business strategies. The Biiyon application is exist to support and encourage SMME businesses in adapting online business, Biiyon application provides marketing strategy through loyalty programs where SMME can retain loyal customers using promo points or rewards. SMME can utilize Biiyon application without any costs to spend, in this case SMME do not need to invest in having employees with digital expertise or purchase hardware to implement the application then it is expected through Biiyon application it will help and facilitate SMME to adapt online business and maintaining the sustainable growth of their business. The Biiyon application was introduced at the end of 2019 through Google Play, at the moment the application is available for Android version while the iOS version is under development and will be published soon. As a Multi-sided Platform, loyalty program Biiyon consists of two applications for supporting sellers or SMME businesses as Merchants and applications for buyers as Consumers, Biiyon application provides many benefits for SMME and consumers. Biiyon application facilitates SMME to create their own loyalty programs through online, supported by ease of use applications it is expected SMME are able to create their loyalty programs effectively, moreover SMME can download applications without any costs. And on the Consumers side, through Biiyon application consumers get financial benefits of getting products or services at competitive prices after the price is combined with the loyalty program provided, furthermore Biiyon application consolidates various SMME industry sectors then consumers do not need to download many applications and without having to carry physical membership card, nowadays there are still many SMME businesses still using traditional methods for loyalty programs by using



a stamp card. In this study the author conducted a system evaluation and usability of Biiyon application by using concept based on Nielsen and Brooke questionnaires. The result shown that the average value based on Nielsen concept was at 4 of 5 scale and based on System Usability Scale (SUS / Brooke) value is 70,5 , it indicates the usability and acceptability of Biiyon application is in the good category. However, there are still many aspects that need to be improved and developed by Biiyon application in order to provide unique values for potential customers, furthermore Biiyon application is expected to be able to participate in maintaining the sustainable growth of SMME.



## INTISARI

Studi dan analisa ini dilakukan untuk mendukung pengembangan aplikasi program loyalitas pelanggan yang diperuntukkan mendukung keberlangsungan dari usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), aplikasi ini dinamakan Biiyon. Saat ini dengan perkembangan yang berkesinambungan dari teknologi digital membuat banyak perubahan terhadap semua aspek kehidupan termasuk dunia bisnis mengalami evolusi, hal ini mendorong transformasi bisnis dari cara tradisional menjadi online bisnis yang dikenal dengan nama *E-business*. UMKM memiliki peranan penting didalam pertumbuhan ekonomi nasional sehingga UMKM didorong untuk mulai memanfaatkan perkembangan teknologi digital dengan bertransformasi menggunakan strategi bisnis online. Aplikasi Biiyon hadir untuk mendukung serta mendorong usaha UMKM didalam beradaptasi menuju bisnis online, melalui aplikasi Biiyon UMKM memiliki strategi marketing untuk program loyalitas pelanggan dimana UMKM bisa tetap menjaga pelanggan setia melalui promo poin atau *reward*. UMKM dapat memanfaatkan aplikasi Biiyon tanpa ada biaya yang harus dikeluarkan, dalam hal ini UMKM tidak perlu melakukan investasi untuk memiliki pegawai dengan keahlian digital atau memiliki perangkat keras untuk menggunakan aplikasi sehingga diharapkan melalui aplikasi Biiyon dapat membantu serta mempermudah UMKM untuk beradaptasi terhadap bisnis online untuk menjaga keberlangsungan usaha. Aplikasi Biiyon pertama kali diperkenalkan secara publik pada akhir tahun 2019 melalui Google Play, saat ini aplikasi tersedia dalam versi Android sedangkan untuk versi iOS sedang tahap pengembangan dan secepatnya akan segera dipublikasikan. Sebagai *Multi-sided Platform* aplikasi program loyalitas pelanggan Biiyon memiliki dua aplikasi untuk mendukung penjual atau usaha UMKM sebagai *Merchant* dan aplikasi untuk pembeli sebagai *Consumer*, aplikasi Biiyon memberikan banyak manfaat bagi UMKM maupun pembeli. Aplikasi Biiyon memberikan kemudahan kepada UMKM untuk membuat sendiri program loyalitas pelanggan online, dengan didukung oleh aplikasi yang mudah digunakan maka diharapkan UMKM mampu membuat program loyalitas pelanggan secara efektif, selain itu UMKM dapat mengunduh aplikasi tanpa adanya biaya yang harus dikeluarkan. Dan disisi pembeli, melalui aplikasi Biiyon pembeli mendapatkan manfaat finansial yaitu mendapatkan barang atau jasa dengan harga yang kompetitif setelah



harga dikombinasi dengan program loyalitas yang diberikan selain itu aplikasi Biiyon mengkonsolidasi dari berbagai macam sektor industri UMKM sehingga pembeli tidak perlu mengunduh banyak aplikasi serta tanpa harus membawa kartu keanggotaan (*member card*) Fisik dimana saat ini masih banyak usaha UMKM masih menggunakan cara tradisional untuk program loyalitas pelanggan yaitu dengan menggunakan kartu cap. Di dalam studi ini penulis melakukan evaluasi secara sistem dan kegunaan dari aplikasi Biiyon, dengan konsep berdasarkan Nielsen dan Brooke kuesioner penulis mendapatkan response bahwa nilai rata-rata dengan konsep Nielsen berada di 4 dengan skala 5 dan nilai *System Usability Scale* (SUS/Brooke) 70, hal ini menunjukkan bahwa secara akseptasi aplikasi Biiyon termasuk kedalam kategori baik. Walaupun demikian masih banyak aspek yang harus diperbaiki dan dikembangkan dari aplikasi Biiyon dengan tujuan agar target pelanggan Biiyon dapat merasakan manfaat yang diberikan, selain itu aplikasi Biiyon diharapkan dapat ikut serta menjaga keberlangsungan usaha UMKM.