

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari identifikasi dan analisis yang telah dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- 1 Karakteristik customer aplikasi Minyakku saat ini dipetakan dalam demografi. Dengan kecenderungan persentase terbanyak dari segi jenis kelamin sebanyak 98% pengguna aplikasi Minyakku berjenis kelamin laki-laki dan 2% pengguna aplikasi Minyakku berjenis kelamin perempuan. Dari segi umur customer, 53% dari pengguna aplikasi Minyakku memiliki rentang usia 41 – 50 tahun, 38% memiliki rentang usia 31-40 tahun dan 9% memiliki rentang usia 51-60 tahun. Dari segi jabatan, 74% pengguna aplikasi Minyakku memiliki peran / jabatan sebagai *driver*, 20% sebagai dispatcher, 5% sebagai asisten manager area dan 1% sebagai koordinator pusat. Dari segi lama penggunaan 50% pengguna aplikasi Minyakku telah menggunakan aplikasi Minyakku selama 9 bulan, 37% pengguna aplikasi Minyakku telah menggunakan aplikasi minyakku selama 11 bulan dan 13% pengguna aplikasi Minyakku telah menggunakan aplikasi selama 10 bulan. Dari segi demografi, persentase terbanyak yaitu 9% pengguna aplikasi Minyakku memiliki lokasi kerja di daerah Jakarta Pusat.
- 2 Persepsi customer terhadap kinerja aplikasi Minyakku telah didapatkan bahwa butir *customer requirements* yang dinilai paling memiliki kinerja paling baik yaitu kesesuaian flow penggunaan aplikasi dengan flow bisnis perusahaan mitra dengan bobot sebesar 4,49, memori yang digunakan aplikasi dengan bobot sebesar 4,46 dan hasil solusi yang diberikan petugas customer service dengan bobot 3,9. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan paling besar yang diinginkan oleh customer yaitu terletak pada kemudahan *generate voucher* bahan bakar valid dengan bobot sebesar 4,47, hasil solusi yang diberikan petugas customer service dengan bobot 4,75 dan kecepatan penanganan keluhan customer sebesar 4,69.

- 3 Pengembangan maupun perbaikan aplikasi Minyakku telah dijabarkan pada tabel usulan *action plan* yang dijabarkan dari target yang harus dicapai dan dilengkapi dengan detail aktivitas, estimasi kebutuhan waktu, estimasi kebutuhan SDM hingga estimasi *person incharge* yang dapat digunakan sebagai input sekumpulan alternatif dalam rangka melakukan perbaikan maupun pengembangan aplikasi Minyakku. Target utama yang menjadi prioritas yaitu memberikan kemudahan untuk melakukan generate voucher bahan bakar valid, dilengkapi dengan 4 detail aktivitas yaitu pengecekan bug regular per 6 jam, memperkuat tim maintenance dengan rutin evaluasi bug setiap hari pada 1 jam pertama saat jam operasional, menjalin Kerjasama yang baik dengan Pertamina agar generate voucher menjadi lebih lancar dan bekerjasama dengan penyedia hosting untuk kostumisasi kebutuhan hosting untuk aplikasi Minyakku. Target lain yaitu mempercepat dan memperbaiki durasi serta kualitas penanganan kendala yang masuk kepada customer service yang dilakukan dengan training dan pertemuan rutin customer service setiap hari pada 1 jam pertama saat jam operasional. Dilanjutkan dengan target lainnya yang dilengkapi dengan detail aktivitas, estimasi kebutuhan waktu, estimasi kebutuhan SDM hingga estimasi *person incharge* yang berguna untuk memenuhi seluruh keinginan customer yang tertuang pada butir voice of customer.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran sebagai bahan pertimbangan maupun sebagai pengingat dalam *product development* aplikasi Minyakku maupun aplikasi lain yang dimiliki PT Multimedia Cakra Indonesia. Saran tersebut diantaranya:

- 1 Memastikan dan terus melakukan *monitoring* terhadap fitur *generate voucher* bahan bakar valid
- 2 Menetapkan *key performance indicator* (KPI) pada setiap fitur yang menjadi *key* fitur dari setiap aplikasi

- 3 Melakukan evaluasi rutin dan melakukan *stresstest* rutin aplikasi dan terus meningkatkan kinerja aplikasi sesuai dengan keinginan dan karakteristik *customer* sehingga kualitas aplikasi Minyakku dapat terus beradaptasi dan dapat memehui keinginan, kebutuhan serta harapan pelanggan.
- 4 Meningkatkan pelayanan tim *customer service*, *marketing*, *sales*, dan tim internal divisi IT agar dapat memberikan *excellent service* kepada mitra dengan terus memperbarui *action plan* dan melakukan *controlling* dari *action plan* yang disepakati.

