

ABSTRAK

Bank Sampah merupakan suatu sistem pengelolaan sampah kering secara kolektif untuk mendorong masyarakat agar ikut serta didalamnya. Bank sampah pertama kali diterapkan oleh komunitas kalangan masyarakat akan peduli sampah di Indonesia, salah satunya di Kota Bandung. Perkembangan Bank Sampah mengalami perkembangan yang cukup signifikan sehingga diperlukan adanya pengembangan mengenai system penjemputan sampah yang dilakukan oleh nasabah agar dapat melakukan transaksi pengelolaan sampah dengan efektif dan efisien. Aplikasi *mySmash* diterapkan dalam Teknologi Informasi berbasis *mobile* yang bertujuan untuk memberikan sumber informasi mengenai Bank Sampah yang berada di sekitar kalangan masyarakat serta jenis sampah anorganik yang dapat dijual ke Bank Sampah di seluruh Indonesia, termasuk Kota Bandung. Namun, dari sejumlah nasabah menggunakan aplikasi *mySmash*, hampir sekitar 70% nasabah tidak aktif dalam pengelolaan dan transaksi penjemputan sampah melalui aplikasi *mySmash*, sehingga perlu dilakukan identifikasi kebutuhan pengguna terhadap penggunaan aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *True Customer Needs* berdasarkan *Voice of Customer* terhadap penggunaan aplikasi *mySmash* menggunakan integrasi *Webqual* dan Model Kano, sehingga dapat diketahui prioritas keutuhan pengguna untuk meningkatkan layanan aplikasi *mySmash*. Pada hasil penelitian ini terdapat 28 atribut kebutuhan pengguna dari layanan aplikasi *mySmash* dimana terdapat 17 atribut kebutuhan yang belum memenuhi harapan pengguna dan 11 atribut kebutuhan yang telah memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil integrasi *Webqual* dan Model Kano, didapatkan 17 *True Customer Needs* yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan berdasarkan urutan prioritas peningkatan terhadap penggunaan layanan aplikasi secara optimal serta untuk diidentifikasi dan diberikan rekomendasi.

Kata Kunci : Bank Sampah, Aplikasi *mySmash*, *Webqual*, Model Kano, *True Customer Needs*.