

ABSTRAK

Bank Sampah merupakan suatu kegiatan yang dilakukan masyarakat untuk mengurangi sampah. Pada umumnya Bank Sampah adalah tempat yang digunakan untuk mengumpulkan sampah yang sudah dipilah-pilah dan memiliki nilai ekonomi. Bank Sampah dikelola menggunakan sistem seperti perbankan yang dilakukan oleh petugas sukarelawan. Perkembangan Bank Sampah di Indonesia saat ini cukup signifikan sehingga diperlukan adanya peningkatan kualitas manajemen transaksi Bank Sampah yang lebih efektif dan efisien. Memanfaatkan teknologi informasi aplikasi mySmash membantu menghubungkan masyarakat dengan Bank Sampah. 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 memberikan rekomendasi perbaikan layanan aplikasi mySmash berdasarkan dua puluh satu *true customer needs* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya yaitu “Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi mySmash Apps menggunakan integrasi Webqual dan Model Kano (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Sampah Kota Bandung)”. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD dilakukan dengan tiga tahap. Tahap pertama adalah QFD iterasi satu, yaitu *House of Quality* untuk menentukan prioritas karakteristik teknis. Tahap kedua adalah pengembangan konsep untuk membuat beberapa konsep alternative yang akan dipilih oleh aplikasi *mySmash* untuk dikembangkan. Tahap ketiga adalah QFD iterasi dua, yaitu *Part Deployment* yang bertujuan untuk menentukan prioritas *Critical Part*. Hasil dari penelitian ini adalah dua belas karakteristik teknis dan tiga belas *critical part* prioritas yang menghasilkan tiga belas rekomendasi akhir.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality*, *Part Deployment*, mySmash, Bank Sampah