

# Pengembangan Fitur Rating UMKM pada Aplikasi Online Delivery Food Menggunakan Metode Simple Multi-Attribute Rating Technique (SMART) (Studi Kasus Dkampus)

Daffa Aqilah

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

<sup>1</sup>daffaqaillahhh@student.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>nselviandro@telkomuniversity.ac.id, <sup>3</sup>giaseptiana@telkomuniversity.ac.id

---

## 1. Pendahuluan

### Latar Belakang

Pada era digitalisasi sekarang, perkembangan teknologi informasi di dunia meningkat sangat pesat dengan berbagai alat dan teknologi baru yang terus ditemukan semakin meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan manusia [5]. Perkembangan teknologi tersebut menyebabkan banyak munculnya aplikasi khususnya aplikasi pesan antar makanan secara *online*, salah satunya DKampus.

DKampus merupakan aplikasi pesan antar makanan secara *online* yang dikhususkan pada lingkup kampus. Namun, DKampus tidak dibekali fitur yang dapat melihat rating pada UMKM. Seiring perkembangan popularitas internet, *Online Customer Review* (OCR) telah menjadi sumber informasi penting bagi konsumen yang ingin mengetahui kualitas produk [19]. Selain OCR, Rating juga menjadi sumber informasi ketika berbelanja. Rating merupakan bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang untuk menampilkan pendapat dari pelanggan [20]. Ketika berbelanja *online*, konsumen sering merasa kesulitan untuk menilai apakah produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan atau tidak [21]. Tidak tersedianya fitur Rating pada aplikasi DKampus menyebabkan pengguna kesulitan dalam mencari UMKM mana yang menawarkan produk berkualitas. Fitur rating ini membuat konsumen dapat mengandalkan peringkat atau ulasan pelanggan dan pengalaman pelanggan yang sebelumnya sudah membeli untuk menyimpulkan kualitas produk [6]. Meskipun ulasan berdasarkan *online* teks bersifat multidimensi dan lebih informatif, skor peringkat masih memainkan peran penting dalam keputusan belanja *online* konsumen [6].

Guna mengatasi permasalahan tersebut, sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan solusi yang efektif. SPK direpresentasikan sebagai sistem yang dapat memberikan kemampuan untuk memecahkan masalah kemampuan komunikasi untuk masalah semi-terstruktur [14].

Salah satu metode SPK yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah ini adalah metode SMART. SMART adalah model pengambil keputusan yang luas untuk memperhitungkan hal yang bersifat kualitatif dan kuantitatif [13]. Metode SMART lebih sering digunakan karena kesederhanaannya dalam merespon kebutuhan pembuat keputusan dan menganalisa respon [13]. Teknik pengambilan keputusan multi kriteria ini didasarkan pada teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting ia dibandingkan dengan kriteria lain. Pembobotan ini digunakan untuk menilai setiap alternatif agar diperoleh alternatif terbaik [15]. Pendekatan ini, berdasarkan penelitian [16] [9] [8] membuktikan bahwa metode SMART merupakan metode yang sederhana dan bersifat independen, yang berarti bahwa utilitas yang ditetapkan untuk atribut apapun dapat ditetapkan dengan benar tanpa mengacu pada nilai utilitas atribut lainnya.

### Topik dan Batasannya

Berikut merupakan rumusan masalah yang mengacu pada latar belakang :

1. Bagaimana penerapan Simple Multi-Attribute Rating Technique (SMART) pada pengembangan aplikasi DKampus.
2. Hasil apa yang akan diberikan dengan penerapan metode SMART pada pengembangan aplikasi DKampus. .

### Tujuan

Berikut merupakan tujuan pada penelitian Tugas Akhir diantaranya :

1. Mengembangkan sistem penilaian (rating) pada aplikasi DKampus dengan menggunakan metode SMART.
2. Evaluasi hasil dari penerapan metode SMART pada pengembangan aplikasi DKampus dalam suatu sistem.

## **Organisasi Tulisan**

Berikut adalah bagian-bagian yang terdapat pada penelitian ini.

1. Bab I Pendahuluan  
Menjelaskan terkait latar belakang, topik dan batasannya serta tujuan terkait penelitian Tugas Akhir.
2. Bab II Studi Terkait  
Menjelaskan terkait teori dan metode pendukung terkait penelitian Tugas Akhir.
3. Bab III Sistem yang Dibangun  
Menjelaskan alur pemodelan penelitian serta tahapan-tahapan yang akan diimplementasikan.
4. Bab IV Evaluasi  
Menjelaskan hasil dari implementasi yang dilakukan serta evaluasi pada penelitian Tugas Akhir.
5. Bab V Kesimpulan  
Menjelaskan terkait kesimpulan dari penelitian Tugas Akhir.