

## ABSTRAK

Perkembangan ekonomi di Indonesia setiap tahun mengalami peningkatan, hal ini didasari oleh pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi yang mendukung di dalam sistem perekonomian Indonesia. Perkembangan ekonomi tersebut tentunya memacu peningkatan peredaran uang di masyarakat, peningkatan peredaran uang ini menciptakan suatu layanan pengiriman uang non-bank yang mendukung dalam proses perdagangan.

PT. Telkom Tbk melihat peluang usaha pada bidang pengiriman uang, dan terciptalah layanan pengiriman uang Delima (*delivery money access*) yang berada dalam naungan PT.Telkom Tbk. Saat ini sudah mencapai 87 perusahaan penyedia layanan pengiriman uang di Indonesia. *Market share* Delima saat ini sebesar 7% dari target pasar 70% masyarakat kelas bawah. Hal Ini menunjukkan pentingnya untuk melakukan penelitian tentang preferensi konsumen Delima, agar layanan pengiriman uang sesuai dengan preferensi yang diharapkan oleh konsumen Delima.

Tugas akhir ini bertujuan untuk merancang layanan pengiriman uang Delima dengan menggunakan metode *conjoint analysis* terhadap preferensi konsumen. Atribut dan stimuli harus dirancang terlebih dahulu dalam metode ini. Dalam perancangan stimuli, atribut harus ditentukan terlebih dahulu melalui studi literatur atau wawancara pada perusahaan dan *focus group discussion* pada konsumen Delima Telkom. Dari hasil wawancara dan *focus group discussion* tersebut terdapat 5 atribut yakni formulir aplikasi, akses lokasi *cashpoint*, keamanan pelanggan, *feature*, dan harga per sekali kirim Rp.1 – Rp.500.000. Kelima atribut tersebut menggunakan *orthoplan* pada *spss* untuk mendapatkan 16 rancangan stimuli dari setiap *level* atribut tersebut. Responden diminta merangkingkan dari 1 hingga 16 dari mulai stimuli yang disukai. Hasil rangking diolah menggunakan *spss* dengan metode *conjoint analysis* didapatkan preferensi konsumen.

Dari 16 stimuli tersebut terdapat 3 stimuli yang memiliki nilai utilitas terbesar menjadi preferensi dari konsumen. Stimuli pertama yakni pengisian formulir aplikasi cukup mengisikan identitas lengkap dan nomor handphone tanpa menuliskan ciri fisik, akses lokasi *cashpoint* dekat, keamanan data pelanggan cukup dengan sms notifikasi dan kode transfer, kemudian *feature* dalam sistem aplikasi berbasis *on line*, harga sekali kirim Rp.1 – Rp.500.00 dengan biaya Rp. 12.500. Tiga stimuli yang memiliki nilai utilitas tertinggi digunakan untuk rekomendasi perusahaan layanan pengiriman uang Delima untuk menciptakan suatu layanan pengiriman uang yang sesuai dengan preferensi konsumen. Layanan pengiriman uang Delima yang sesuai dengan preferensi konsumen tentunya akan meningkatkan jumlah konsumen pengguna layanan pengiriman uang Delima. Sehingga Delima dapat bersaing dan dapat menjadi *market leader* dalam bidang layanan pengiriman uang, yang tentunya akan menimbulkan *benefit* bagi perusahaan penyelenggara layanan pengiriman uang Delima yakni PT Telkom Tbk.

Kata Kunci : preferensi, pengiriman uang, *conjoint analysis*, Delima.