

ABSTRAK

Perancangan Desain UI/UX Aplikasi *Mobile Antrean Online* menggunakan metode *User Centered Design* (Studi Kasus: BAPENDA kabupaten Pemalang)

Oleh

YOGA TRI YANUTIAR

19103099

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pemalang disingkat Bapenda adalah organisasi pemerintahan yang bergerak dibidang pendapatan, berdasarkan asas otonomi yang ditetapkan atas undang-undang. Penerapan Bapenda dalam melayani kebutuhan masyarakat memiliki peran sangat dimana mereka adalah pengguna layanan pajak daerah dan tentunya harus mendapatkan pelayanan yang prima karena berkaitan erat dengan masalah keuangan. Sistem antrian Bapenda Kabupaten Pemalang yang belum tersedianya sistem antrian *online* sehingga masyarakat masih datang ke Kantor Bapenda Kabupaten Pemalang untuk mengambil nomor antrian dan menyebabkan banyak waktu pengunjung terbuang. Waktu tunggu antrian pada sistem konvensional sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan pengunjung. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya mengatasi hambatan yang ada di Bapenda Kabupaten Pemalang dengan dilakukannya pembuatan *prototype* desain aplikasi *mobile Antrean Online* untuk meningkatkan pelayanan Bapenda yang efektif dan efisien. metode *User Centered Design* adalah metode yang akan digunakan untuk perancangan desain tampilan aplikasi *Antrean Online*. Tujuan menggunakan metode *User Centered Design* untuk membantu dalam menentukan kesesuaian *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi berdasarkan daya tarik calon pengguna aplikasi. Pada metode UCD terdapat tahap evaluasi setelah perancangan selesai. Pada tahap ini bertujuan guna untuk mengevaluasi sistem dengan melihat dari sudut pandang pengguna. Tahap evaluasi ini yang akan menentukan perlu atau tidaknya dilakukan perbaikan tampilan. Pada tahap evaluasi akan menggunakan *User Acceptance Testing* (UAT) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari *prototype* desain aplikasi. Hasil penelitian ini adalah *prototype* desain *user Interface* yang dibuat berdasarkan Langkah-langkah metode yang ada pada metode UCD.

Kata Kunci : Aplikasi *mobile*, *User Acceptance Testing* (UAT), *User Centered Design* (UCD), *User Experience* (UX), *User Interface* (UI)