

## ABSTRAK

### **ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PENJUALAN ONLINE BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) (STUDI KASUS : LAPAK JAJAN PWT)**

Oleh

Intan Ayu Insani

18102233

Lapak Jajan Pwt adalah salah satu usaha kecil di bidang kuliner khususnya *dessert*. Saat ini kegiatan jual beli dan promosi dilakukan melalui *Whatsapp* dan *Instagram* dengan mengunggah gambar produk namun menurut pelanggan terdapat kekurangan dalam proses pemesanan menggunakan *Whatsapp* atau *Instagram* yaitu tidak leluasa melihat menu dan stok yang siap jual serta mengharuskan pelanggan untuk memesan secara manual jika terdapat catatan khusus pada produk yang dibeli. Pengalaman pelanggan dilihat dari jawaban kuesioner yang dibagikan pada 30 pelanggan Lapak Jajan Pwt. Berdasarkan jawaban yang diperoleh, 96,7% pelanggan ingin mengetahui seperti apa jika Lapak Jajan Pwt menambahkan *platform website* sebagai sarana pembelian produk. Oleh karena itu perancangan desain *interface* ini dilakukan untuk memberikan gambaran dan saran desain yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan kepada *founder* Lapak Jajan Pwt dengan metode *user centered design* (UCD). *User centered design* adalah metode yang memusatkan pengguna dalam proses pengembangan sistem yang memiliki empat tahapan yaitu menentukan konteks pengguna, spesifikasi kebutuhan, perancangan desain, dan evaluasi. Pada tahap menentukan konteks pengguna dilakukan identifikasi karakteristik pengguna yang menghasilkan *user persona*. Pada tahap spesifikasi kebutuhan dilakukan identifikasi masalah berdasarkan jawaban kuesioner pra penelitian yang menghasilkan ringkasan masalah pelanggan dan solusi yang diperlukan. Pada tahap perancangan desain dilakukan pembuatan *use case diagram*, tabel skenario, dan diagram *activity* sebagai pedoman pembuatan desain *interface*. Hasil yang diperoleh dari tahap perancangan desain adalah *high fidelity design* dan *prototype*. Pada tahap evaluasi, dilakukan pengukuran kesesuaian kebutuhan pelanggan dengan desain yaitu dengan uji pengalaman pengguna menggunakan kuesioner UEQ dan kepuasan pengguna menggunakan kuesioner SUS yang sebelumnya responden diberi 10 tugas. Pengujian diikuti oleh 30 responden dengan hasil memperoleh kategori “*Excellent*” pada tiap skala penilaian UEQ dan memperoleh *grade A+* serta masuk dalam kategori “*Excellent*” pada *Adjective Ratings* dengan skor SUS 87,25.

**Kata kunci :** *e-commerce, usability, UCD, SUS, UEQ*