

ABSTRAK

PERBAIKAN USER INTERFACE FITUR PERSONAL SHOPPER PADA WEBSITE TITIP MASA MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN

Oleh

NUR LATIFAH PRIHARTINI

NIM : 1202164189

Jasa Titip (Jastip) merupakan layanan informal yang menawarkan bantuan kepada orang-orang yang ingin membeli sesuatu namun tidak dapat pergi langsung ke tempat yang menjual barang tersebut. Dalam bisnis jastip terdapat dua peran, yaitu *Personal Shopper* dan *Requester*. *Personal Shopper* adalah istilah untuk seseorang yang berprofesi menolong orang lain untuk berbelanja sesuai dengan yang mereka inginkan, sedangkan *Requester* adalah orang yang menitip belanja. Saat ini sebagian besar bisnis jastip dilakukan melalui Instagram, namun ditemukan adanya penipuan jastip melalui Instagram. Sebagai tanggapan untuk mengatasi masalah tersebut, dapat dibangun sebuah sistem jastip berbasis *website*.

Salah satu penyedia layanan jastip berbasis *website* adalah Titip Masa yang dapat diakses melalui titipmasa.id, layanan yang ditawarkan Titip Masa sudah cukup baik dilengkapi sistem rekening bersama sehingga meminimalisasi adanya penipuan. Titip Masa sudah hadir sejak tahun 2019, namun jumlah pengguna Titip Masa masih sedikit, untuk mengetahui penyebabnya dilakukan *usability testing* menggunakan *System Usability Scale* (SUS). *System Usability Scale* (SUS) merupakan alat pengujian *usability* yang valid dan reliabel. Survei terdiri dari 10 pertanyaan, setiap pertanyaan memiliki 5 poin Likert sebagai tanggapan. Hasil dari *usability testing* tersebut menunjukkan nilai *usability* yang masih rendah, maka perlu dilakukan perbaikan *user interface* pada *website* titip masa yang sesuai dengan kondisi *user* guna meningkatkan nilai *usability*.

Salah satu metode desain yang bisa berfokus pada *user* adalah *User Centered Design* (UCD). *User Centered Design* merupakan sebuah metode yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama pada proses pengembangan suatu produk sehingga menghilangkan ambiguitas dan mengembangkan produk sesuai kebutuhan pengguna. Setelah dilakukan perbaikan desain menggunakan metode *user centered design*, nilai *usability* mengalami peningkatan. Website Titip Masa memiliki nilai *usability* 64,5 yang berada pada *grade C-*, setelah dilakukan perbaikan mengalami peningkatan menjadi 82,5 dan berada pada *grade A* berdasarkan skor *system usability scale* (SUS).

Kata Kunci : Jastip, User Centered Design, System Usability Scale.