

ABSTRAK

Laa Zuru merupakan toko yang bergerak di bidang makanan, khususnya *dessert* yang menjual berbagai macam dessert mulai dari kue yang dapat dikustom, *éclair*, *banoffee*, *macaron*. Laa Zuru menjalankan bisnisnya dengan model *cloud kitchen*, yaitu sebuah model bisnis dimana toko yang bergerak di bidang F&B tidak memiliki fasilitas *dine-in*, melainkan hanya melayani pesanan online saja. Pemesanan pada toko tersebut selama ini dilakukan secara manual melalui chat yang hanya mengandalkan balasan admin. Hal ini menimbulkan beberapa masalah, diantaranya yaitu chat dari pelanggan menumpuk sehingga tidak terbalas, kehilangan calon pelanggan, serta realisasi produksi yang tidak sesuai dengan target yang menimbulkan masalah berkelanjutan yaitu penurunan pendapatan pada tahun 2023 per Agustus sebesar 16% dari tahun sebelumnya. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem informasi yang dapat menunjang kegiatan bisnis agar menjadi lebih efektif. Fokus penelitian ini yaitu membantu memberikan usulan solusi untuk menunjang kegiatan bisnis Laa Zuru dengan cara membuat sistem informasi berbasis website untuk melakukan pemesanan sampai pengiriman dalam satu *platform* sehingga pelanggan tidak harus menunggu balasan chat untuk melakukan pemesanan.

Hasil dari penelitian ini berupa desain *prototype U/UX* website pemesanan kue dengan metode *design thinking*. Terdapat dua fase dalam *design thinking* yaitu *inspiration phase* dan *ideation phase*. Pada fase inspirasi dilakukan observasi terhadap fenomena yang terjadi, melakukan wawancara mendalam terhadap user untuk mengetahui kebutuhan serta tujuan dari pengguna. Dalam tahap *ideation*, dilakukan *brainstorming* dengan *stakeholder* kemudian menyeleksi ide yang akan menjadi usulan solusi. Solusi tersebut ialah berupa fitur-fitur yang akan dirancang pada *mobile website* Laa Zuru.

Pembuatan desain UX *mobile website* Laa Zuru dilakukan dengan aplikasi Figma, termasuk dengan pembuatan alur *prototype* sehingga nantinya dapat dicoba oleh pengguna dan dapat diuji apakah website tersebut sudah memenuhi kriteria yang diinginkan pengguna. Rancangan yang dihasilkan berupa *prototype mobile website* yang dapat diuji *usability* untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan website yang dilakukan dengan tes validasi menggunakan kuesioner *System Usability Scaling*, didapatkan hasil skor sebesar 82,5 yang mengartikan bahwa tingkat *usability* pada *prototype mobile website* termasuk ke dalam grade B dengan kategori *Acceptable*.

Kata kunci: *design thinking, cloud kitchen, system usability scaling*