

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini berlangsung dengan cepat, termasuk memberikan kemudahan dalam mengakses internet melalui perangkat seluler. Munculnya aplikasi media sosial turut berperan dalam meningkatkan jumlah pengguna internet, terutama melalui perangkat seluler. Selain berfungsi sebagai wadah pertemanan *virtual*, media sosial juga berperan sebagai sarana promosi, salah satunya seperti aplikasi belanja *online*. Pesatnya media sosial selaras dengan berkembangnya koperasi dan aktivitas hidroponik IT Telkom Surabaya saat ini. Sehingga adanya platform jual beli *online* diharapkan bisa meningkatkan ekspansi pasar. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Design thinking* dalam perumusan ide dan pemecahan masalah. Sedangkan untuk merancang aplikasi melalui pendekatan emosional pengguna, penelitian ini menggunakan metode *Kansei engineering*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan studi literatur. Nantinya akan menghasilkan beberapa *Kansei words* pilihan. Selanjutnya, untuk menentukan desain terbaik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, prototipe aplikasi diuji melalui uji *performance metrics* untuk mengetahui tingkat efektivitas, efisiensi, dan *errors* serta evaluasi kinerja dan kegunaan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain aplikasi *E-commerce* ini disusun berdasarkan 10 kata *Kansei* seperti *Appealing, Attractive, Organized, Practical, Innovative, Quick, Effective, Accesable, Interactive, dan Unique*. Dari hasil uji performa dan kegunaan, diperoleh hasil bahwa "*Friendly Concept*" memiliki nilai yang unggul berdasarkan perhitungan indikator efisiensi, tingkat kesalahan, dan uji SUS. Sehingga konsep desain "*Friendly*" dipilih sebagai alternatif dalam mencukupi kebutuhan emosional pengguna. Berdasarkan hasil uji kegunaan menggunakan *Performance metrics* dan *System Usability Scale* (SUS) dari kedua konsep desain aplikasi ITTS Mart yaitu konsep *Efficient* memiliki skor *System Usability Scale* sebesar 71,95. Sedangkan konsep *Friendly* memiliki skor *System Usability Scale* yang sedikit lebih tinggi, yaitu sebesar 72,73.

Kata kunci: *Design thinking, Kansei Engineering, E-Commerce, Performance Metrics, System Usability Scale.*