

## DAFTAR ISI

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                           | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....           | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....              | iv   |
| SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR..... | v    |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....         | vi   |
| ABSTRAK.....                                 | vii  |
| PRAKATA.....                                 | ix   |
| DAFTAR ISI.....                              | x    |
| DAFTAR TABEL.....                            | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                           | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                         | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                       | 1    |
| 1.1. Latar Belakang.....                     | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                    | 3    |
| 1.3. Batasan Masalah.....                    | 4    |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                  | 4    |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....                 | 5    |
| 1.6. Tahap Penelitian.....                   | 5    |
| 1.7. Sistematika Penulisan.....              | 6    |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR.....               | 7    |
| 2.1. <i>User Interface</i> .....             | 7    |
| 2.2. <i>User Experience</i> .....            | 7    |
| 2.3. <i>Website</i> .....                    | 8    |
| 2.4. <i>User Centered Design</i> .....       | 9    |
| 2.4.1. Tahapan UCD.....                      | 9    |
| 2.4.2. Prinsip UCD.....                      | 12   |
| 2.4.3. Perbandingan dengan Metode Lain.....  | 13   |
| 2.5. <i>Tools</i> .....                      | 14   |
| 2.6. Teori Nielsen.....                      | 15   |
| 2.7. <i>Usability Testing</i> .....          | 16   |
| 2.8. <i>State of The Art (SOTA)</i> .....    | 18   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....           | 22   |
| 3.1. Alur Penelitian.....                    | 22   |
| 3.2. Tahap Persiapan.....                    | 22   |
| 3.2.1. Studi Pustaka.....                    | 22   |

|                                  |                                                                                                          |     |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.2.3.                           | <i>Usability Testing</i> .....                                                                           | 29  |
| 3.3.                             | Perancangan UI/UX dengan Metode UCD .....                                                                | 34  |
| 3.3.1.                           | <i>Specify the Context of Use</i> (Menentukan Konteks Penggunaan) .....                                  | 35  |
| 3.3.2.                           | <i>Specify User and Organization Requirements</i> (Menentukan Kebutuhan Penggunaan dan Organisasi) ..... | 37  |
| 3.3.3.                           | <i>Produce Design Solution</i> (Membuat Desain Solusi).....                                              | 44  |
| 3.3.4.                           | <i>Evaluate Design Against User Requirements</i> (Mengevaluasi Desain Terhadap Kebutuhan Pengguna) ..... | 56  |
| 3.4.                             | Tahap Penyelesaian.....                                                                                  | 59  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... |                                                                                                          | 60  |
| 4.1.                             | <i>Produce Design Solution</i> (Membuat Desain Solusi).....                                              | 60  |
| 4.1.1.                           | <i>Style Guide</i> .....                                                                                 | 60  |
| 4.1.2.                           | Mockup.....                                                                                              | 62  |
| 4.1.3.                           | <i>Prototyping</i> .....                                                                                 | 69  |
| 4.2.                             | <i>Evaluate Design Against User Requirements</i> (Mengevaluasi Desain Terhadap Kebutuhan Pengguna).....  | 69  |
| 4.2.1.                           | Daftar Partisipan.....                                                                                   | 70  |
| 4.2.2.                           | Hasil <i>Usability Test</i> Menggunakan <i>Maze</i> Iterasi Pertama.....                                 | 70  |
| 4.2.3.                           | Persebaran Waktu Pengerjaan <i>Task</i> Iterasi Pertama .....                                            | 75  |
| 4.2.4.                           | Temuan Permasalahan <i>Usability Test</i> Iterasi Pertama dan Kritik Desain .....                        | 75  |
| 4.2.5.                           | Analisis Hasil <i>Usability Test</i> Iterasi Pertama .....                                               | 76  |
| 4.2.6.                           | Perbaikan <i>Prototype</i> .....                                                                         | 77  |
| 4.2.7.                           | Evaluasi Perbaikan <i>Prototype</i> .....                                                                | 87  |
| 4.3.                             | Pembahasan.....                                                                                          | 94  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  |                                                                                                          | 97  |
| 5.1.                             | Kesimpulan.....                                                                                          | 97  |
| 5.2.                             | Saran.....                                                                                               | 97  |
| DAFTAR PUSTAKA .....             |                                                                                                          | 98  |
| LAMPIRAN.....                    |                                                                                                          | 100 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Tabel Prinsip UI yang Baik.....                                        | 7  |
| Tabel 2. 2 Kriteria UX yang Baik .....                                            | 8  |
| Tabel 2. 3 Tabel Perbandingan Metodologi .....                                    | 13 |
| Tabel 2. 4 Lanjutan Tabel Perbandingan Metodologi .....                           | 14 |
| Tabel 2. 5 Tabel <i>State-of-The-Art</i> .....                                    | 18 |
| Tabel 2. 6 Lanjutan Tabel <i>State-of-The-Art</i> .....                           | 19 |
| Tabel 2. 7 Lanjutan Tabel <i>State-Of-The-Art</i> .....                           | 20 |
| Tabel 3. 1 Tabel Skenario Pengujian Usability Testing .....                       | 30 |
| Tabel 3. 2 Lanjutan Tabel Skenario Pengujian Usability Testing.....               | 31 |
| Tabel 3. 3 Kriteria Partisipan Uji .....                                          | 31 |
| Tabel 3. 4 Daftar Partisipan Uji .....                                            | 31 |
| Tabel 3. 5 Tabel Persebaran Waktu Pengerjaan Task Tester .....                    | 32 |
| Tabel 3. 6 Temuan Permasalahan Pengujian Website Batik Omah Laweyan.....          | 32 |
| Tabel 3. 7 Data Success Rate Usability Testing Situs Web Batik Omah Laweyan ..... | 33 |
| Tabel 3. 8 Hasil Perhitungan Success Rate Evaluasi Website .....                  | 33 |
| Tabel 3. 9 Hasil Perhitungan Time Based Efficiency .....                          | 34 |
| Tabel 3. 10 Daftar Pertanyaan Wawancara .....                                     | 35 |
| Tabel 3. 11 User Needs .....                                                      | 38 |
| Tabel 3. 12 Skenario Testing.....                                                 | 57 |
| Tabel 3. 13 Lanjutan Skenario Testing .....                                       | 58 |
| Tabel 3. 14 Lanjutan Skenario Testing .....                                       | 59 |
| Tabel 4. 1 Daftar Partisipan.....                                                 | 70 |
| Tabel 4. 2 Rata-Rata Nilai Usability Testing .....                                | 74 |
| Tabel 4. 3 Waktu Pengerjaan Task Iterasi Pertama.....                             | 75 |
| Tabel 4. 4 Time Based Efficiency .....                                            | 77 |
| Tabel 4. 5 Rata-Rata Nilai Usability Testing .....                                | 92 |
| Tabel 4. 6 Waktu Pengerjaan Task Iterasi Kedua .....                              | 92 |
| Tabel 4. 7 Time Based Efficiency Iterasi Kedua.....                               | 93 |
| Tabel 4. 8 Perbandingan Angka MIslick-Rate .....                                  | 96 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Tahapan User Centered Design .....                                         | 9  |
| Gambar 2. 2 Kurva Permasalahan Usability Dengan Jumlah Test Users (Nielsen, 2000)..... | 16 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....                                                       | 22 |
| Gambar 3. 2 Halaman Utama Website Batik Omah Laweyan .....                             | 24 |
| Gambar 3. 3 Halaman Katalog Produk .....                                               | 25 |
| Gambar 3. 4 Halaman Payment Confirmation .....                                         | 26 |
| Gambar 3. 5 Halaman Pemesanan.....                                                     | 27 |
| Gambar 3. 6 Halaman Kontak.....                                                        | 28 |
| Gambar 3. 7 Halaman Return & Refund Policy.....                                        | 29 |
| Gambar 3. 8 Tahapan UCD dan Poin Pengerjaan .....                                      | 34 |
| Gambar 3. 9 <i>User Persona</i> .....                                                  | 37 |
| Gambar 3. 10 <i>Structural Model</i> .....                                             | 38 |
| Gambar 3. 11 <i>User Flow</i> Pendaftaran.....                                         | 40 |
| Gambar 3. 12 <i>User Flow</i> Pemesanan Produk.....                                    | 41 |
| Gambar 3. 13 <i>User Flow</i> Pelacakan Pesanan.....                                   | 42 |
| Gambar 3. 14 <i>User Flow</i> Penukaran Produk.....                                    | 43 |
| Gambar 3. 15 <i>Wireframe</i> Beranda.....                                             | 45 |
| Gambar 3. 16 <i>Wireframe</i> Halaman Semua Produk .....                               | 46 |
| Gambar 3. 17 <i>Wireframe</i> Halaman Semua Produk Promo.....                          | 47 |
| Gambar 3. 18 <i>Wireframe</i> Halaman Kategori.....                                    | 48 |
| Gambar 3. 19 <i>Wireframe</i> Halaman Detail Produk .....                              | 49 |
| Gambar 3. 20 <i>Wireframe</i> Halaman Keranjang Belanja.....                           | 50 |
| Gambar 3. 21 <i>Wireframe</i> Halaman Pemesanan.....                                   | 51 |
| Gambar 3. 22 <i>Wireframe</i> Halaman Lacak Pesanan.....                               | 52 |
| Gambar 3. 23 <i>Wireframe</i> Halaman Notifikasi.....                                  | 53 |
| Gambar 3. 24 <i>Wireframe</i> Halaman Masuk.....                                       | 54 |
| Gambar 3. 25 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Sign In</i> .....                             | 54 |
| Gambar 3. 26 <i>Wireframe</i> Halaman Profil .....                                     | 55 |
| Gambar 4. 1 <i>Text Styling</i> .....                                                  | 60 |
| Gambar 4. 2 <i>Color Palette</i> .....                                                 | 61 |
| Gambar 4. 3 <i>Icon List</i> .....                                                     | 62 |
| Gambar 4. 4 Perbandingan Tampilan Halaman Beranda .....                                | 63 |
| Gambar 4. 5 Perbandingan Tampilan Halaman Katalog (Kategori) .....                     | 64 |
| Gambar 4. 6 Perbandingan Tampilan Halaman Detail Produk .....                          | 65 |
| Gambar 4. 7 Perbandingan Halaman Keranjang .....                                       | 66 |
| Gambar 4. 8 Perbandingan Halaman Lacak Pemesanan .....                                 | 66 |
| Gambar 4. 9 Perbandingan Tampilan Halaman Pemesanan .....                              | 67 |
| Gambar 4. 10 Perbandingan Tampilan Halaman Penukaran Produk .....                      | 68 |
| Gambar 4. 11 Halaman Informasi Promo .....                                             | 69 |
| Gambar 4. 12 Hasil <i>Usability Test</i> Skenario 1 .....                              | 70 |
| Gambar 4. 13 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 2 .....                              | 71 |
| Gambar 4. 14 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 3 .....                              | 71 |
| Gambar 4. 15 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 4 .....                              | 72 |
| Gambar 4. 16 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 5 .....                              | 72 |
| Gambar 4. 17 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 6 .....                              | 73 |
| Gambar 4. 18 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 7 .....                              | 73 |
| Gambar 4. 19 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 8 .....                              | 74 |

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 20 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 1 .....                                 | 78 |
| Gambar 4. 21 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 2 .....                                 | 79 |
| Gambar 4. 22 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 3 .....                                 | 80 |
| Gambar 4. 23 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 4 .....                                 | 81 |
| Gambar 4. 24 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 5 .....                                 | 82 |
| Gambar 4. 25 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 6 .....                                 | 83 |
| Gambar 4. 26 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 7 Halaman Keranjang .....               | 84 |
| Gambar 4. 27 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 7 Halaman Pemesanan.....                | 85 |
| Gambar 4. 28 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 8 Halaman Login .....                   | 86 |
| Gambar 4. 29 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 8 Halaman Pemesanan.....                | 86 |
| Gambar 4. 30 Perbandingan Tampilan Perbaikan <i>Prototype</i> 9 Halaman Lacak Pemesanan .....         | 87 |
| Gambar 4. 31 Hasil <i>Usability Test</i> Skenario 1 .....                                             | 88 |
| Gambar 4. 32 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 2 .....                                             | 88 |
| Gambar 4. 33 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 3 .....                                             | 89 |
| Gambar 4. 34 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 4 .....                                             | 89 |
| Gambar 4. 35 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 5 .....                                             | 90 |
| Gambar 4. 36 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 6 .....                                             | 90 |
| Gambar 4. 37 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 7 .....                                             | 91 |
| Gambar 4. 38 Hasil <i>Usability Test</i> Scenario 8 .....                                             | 91 |
| Gambar 4. 39 Perbandingan <i>Learnability</i> Pengujian Desain Solusi Iterasi Pertama dan Kedua ..... | 95 |
| Gambar 4. 40 Perbandingan <i>Learnability</i> Pengujian Desain Solusi Iterasi Pertama dan Kedua ..... | 96 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran A Skenario <i>Usability Testing</i> Tahap Awal .....                   | 100 |
| Lampiran B Data Responden dan Hasil <i>Usability Testing</i> Partisipan 1 ..... | 102 |
| Lampiran C Data Responden dan Hasil <i>Usability Testing</i> Partisipan 2 ..... | 103 |
| Lampiran D Data Responden dan Hasil <i>Usability Testing</i> Partisipan 3 ..... | 104 |
| Lampiran E Data Responden dan Hasil <i>Usability Testing</i> Partisipan 4 ..... | 105 |
| Lampiran F Data Responden dan Hasil <i>Usability Testing</i> Partisipan 5 ..... | 106 |
| Lampiran G Transkrip Wawancara Partisipan 1 .....                               | 107 |
| Lampiran H Transkrip Wawancara Partisipan 2 .....                               | 108 |
| Lampiran I Transkrip Wawancara Partisipan 3 .....                               | 109 |
| Lampiran J Transkrip Wawancara Partisipan 4 .....                               | 110 |
| Lampiran K Transkrip Wawancara Partisipan 5 .....                               | 111 |
| Lampiran L <i>User Persona</i> .....                                            | 112 |
| Lampiran M <i>Mockup</i> Halaman Login .....                                    | 115 |
| Lampiran N <i>Mockup</i> Halaman <i>Sign In</i> .....                           | 116 |
| Lampiran O <i>Mockup</i> Halaman Edit Profil .....                              | 117 |
| Lampiran P <i>Mockup</i> Halaman Edit Alamat .....                              | 118 |
| Lampiran Q <i>Mockup</i> Halaman Form Buat Ulasan .....                         | 119 |
| Lampiran R <i>Mockup</i> Halaman Form Penukaran dan Pengembalian Dana .....     | 120 |
| Lampiran S <i>Mockup</i> Halaman Progres Penukaran dan Pengembalian Dana .....  | 121 |
| Lampiran T Halaman Chat .....                                                   | 122 |
| Lampiran U Surat Izin Pengambilan Data .....                                    | 123 |