

ABSTRAK

Tukamu Florist menghadapi kendala operasional karena proses pemesanan dan penjualan masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp dan Instagram, sehingga pelanggan kesulitan mengakses informasi produk dan sering terjadi kesalahan pencatatan pada sisi admin. Kondisi ini menunjukkan urgensi pengembangan sistem yang tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memperhatikan aspek *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*. Pendekatan berpusat pada pengguna diperlukan agar tampilan dan alur interaksi sistem menjadi lebih intuitif, mudah dipahami, dan nyaman digunakan. Dengan demikian, perancangan desain sistem diharapkan tidak hanya berfokus pada aspek fungsionalitas, tetapi juga mampu menghadirkan antarmuka yang efektif, intuitif, dan memberikan tingkat kepuasan tinggi bagi pengguna.

Penelitian ini menerapkan metode *Double Diamond* sebagai pendekatan dalam merancang prototipe sistem penjualan yang bertujuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Tahap *Discover* dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam bersama pemilik, admin, serta pelanggan Tukamu Florist untuk menggali kebutuhan dan kendala yang dihadapi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis pada tahap *Define* guna mengidentifikasi *pain points* serta merumuskan inti permasalahan secara tepat. Selanjutnya, tahap *Develop* difokuskan pada pengembangan gagasan dan perancangan struktur sistem, meliputi pembuatan *information architecture*, *user flow*, *wireframe*, hingga rancangan prototipe *high-fidelity*. Pada tahap *Deliver*, hasil perancangan diwujudkan menjadi prototipe interaktif yang kemudian dievaluasi langsung oleh pengguna untuk menilai efektivitas dan kualitas rancangan antarmuka yang dihasilkan.

Hasil penelitian ini berupa prototipe yang telah dievaluasi melalui *usability testing* sebanyak dua iterasi untuk menilai kualitasnya berdasarkan lima atribut usability. Pengujian kuantitatif menunjukkan peningkatan performa yang signifikan pada setiap iterasi, baik dari sisi pelanggan maupun admin. Hal ini tercermin dari meningkatnya *task success rate*, menurunnya *time on task*, serta berkurangnya *error rate*, yang menandakan desain memiliki tingkat *learnability*, *efficiency*, *error rate*, dan *memorability* yang baik. Evaluasi kepuasan pengguna menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)* menghasilkan skor akhir 88,5, setara dengan *Grade A+* dan predikat *Best Imaginable*, yang menunjukkan prototipe diterima sangat baik oleh pengguna. Dengan demikian, prototipe yang dikembangkan dinilai efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dan dapat dijadikan acuan valid untuk pengembangan sistem selanjutnya.

Kata kunci: Sistem Penjualan; Antarmuka Pengguna; Pengalaman Pengguna; *Double Diamond*; *Usability Testing*;

ABSTRACT

Tukamu Florist faces operational challenges as its ordering and sales processes are still carried out manually through WhatsApp and Instagram, making it difficult for customers to access product information and causing frequent recording errors on the admin side. This condition highlights the urgency of developing a system that not only functions technically but also emphasize User Interface (UI) and User Experience (UX) aspects. A user-centered design approach is essential to create an interface and interaction flow that are intuitive, easy to understand, and pleasant to use. Therefore, the system design aims not only to ensure functionality but also to deliver an effective, intuitive, and satisfying user interface.

This study applies the Double Diamond method as a framework to design a sales system prototype that addresses the identified problems. The Discover stage involved observation and in-depth interviews with the owner, admin, and customers of Tukamu Florist to explore user needs and challenges. The collected data were analyzed in the Define stage to identify pain points and formulate the core problem. The Develop stage focused on generating ideas and designing the system structure, including information architecture, user flow, wireframes, and a high-fidelity prototype. In the Deliver stage, the prototype was developed into an interactive version and evaluated directly by users to assess its effectiveness and interface quality.

The results of this study are presented in the form of a prototype evaluated through two iterations of usability testing based on five usability attributes. Quantitative testing showed significant performance improvements in each iteration for both customers and admins, indicated by higher task success rates, shorter time on task, and reduced error rates. These findings demonstrate that the design achieved good levels of learnability, efficiency, error rate, and memorability. User satisfaction, measured using the System Usability Scale (SUS), reached a final score of 88.5, equivalent to Grade A+ and the Best Imaginable rating, indicating excellent acceptance among users. Thus, the developed prototype effectively addresses existing problems and can serve as a valid reference for future system development.

Keywords: *Sales System; User Interface; User Experience; Double Diamond; Usability Testing*