

**PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI
SOCIAL COMMERCE UMKM MENGGUNAKAN
METODE *USER CENTERED DESIGN* (UCD)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

RISKA HARUM DIAN SARI

20082010021

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

SKRIPSI

RANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI SOCIAL COMMERCE UMKM MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)

Disusun Oleh:

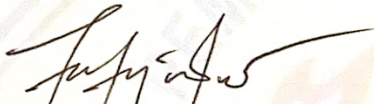
Riska Harum Dian Sari

20082010021

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Pada Tanggal 29 Mei 2024

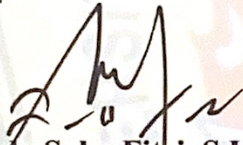
Pembimbing :

1.



Seftin Ana Wati, S.Kom, M.Kom
NPT. 2 1219 91 032026 7

2.



Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom
NPT. 2 1219 93 032526 8

Tim Penguji :

1.



Eka Dyar Wahyuni, S.Kom, M.Kom
NIP. 19841201 2021212 005

2.



Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom
NIP. 19860727 2018032 001

3.

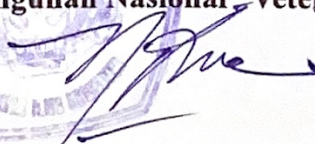


Reisa Permatasari, S.T., M.Kom
NIP. 19920514 202203 2 007

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.

NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**RANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI SOCIAL COMMERCE UMKM
MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)**

Disusun Oleh:

Riska Harum Dian Sari


20082010021

**Telah disetujui Ujian Negara Lisan Gelombang Mei Periode 2024 pada
Tanggal 29 Mei 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

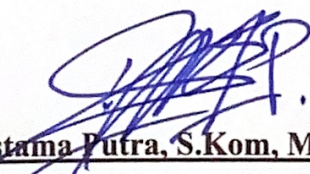

Seftin Ana Wati, S.Kom, M.Kom

NPT. 2/1219 91 032026 7


Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom

NPT. 2 1219 93 032526 8

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198511242021211003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Riska Harum Dian Sari

NPM : 20082010021

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 31 Mei 2024 dengan judul:

**"RANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI SOCIAL COMMERCE
UMKM MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 31 Mei 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Eka Dyar Wahyuni, S.Kom, M.Kom**


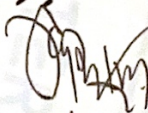

NIP. 19841201 2021212 005

2. **Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom**

NIP. 19860727 2018032 001

3. **Reisa Permatasari, S.T., M.Kom**

NIP. 19920514 202203 2 007

{  }
{  }
{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Seftin Ana Wati, S.Kom, M.Kom
NPT. 2/1219 91 032026 7


Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom
NPT. 2/1219 93 032526 8



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Harum Dian Sari

NPM : 20082010021

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir sebagai berikut :

**"RANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI SOCIAL COMMERCE
UMKM MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)"**

Bukan merupakan plagiat dari skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lain. Jika ternyata kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala kosekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya. 29 Mei 2024

Hormat Saya,



Riska Harum Dian Sari

NPM. 20082010021

Judul : PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI
SOCIAL COMMERCE UMKM MENGGUNAKAN
METODE *USER CENTERED DESIGN (UCD)*
Pembimbing 1 : Seftin Ana Wati, S.Kom, M.Kom
Pembimbing 2 : Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom

Abstrak

Perkembangan ekonomi digital yang berbasis teknologi informasi semakin signifikan, terlihat dari meningkatnya adopsi internet oleh masyarakat dan UMKM. Ekonomi digital kini menjadi penggerak utama ekonomi global, memungkinkan optimalisasi operasi, pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, dan percepatan pengembangan produk. UMKM perlu menguasai perangkat digital dan internet untuk bersaing dan memanfaatkan peluang pasar online. Contohnya digitalisasi UMKM di Surabaya yang didorong oleh Kadin Surabaya dan Dinas Kominfo Jatim, dianggap sebagai langkah praktis dan ekonomis untuk memperluas akses pasar melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Penelitian ini melibatkan wawancara dengan pelaku dan pelanggan UMKM di Surabaya, yang menegaskan pentingnya media sosial untuk promosi meski terdapat kendala dalam transaksi langsung. Penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* untuk memperhatikan seluruh kebutuhan pengguna dan membuat solusi antarmuka Sommerce. Melalui beberapa tahap wawancara, desain, dan evaluasi ulang berdasarkan umpan balik pengguna, dikembangkan desain antarmuka yang optimal. Melalui dua kali iterasi pengujian, hasil evaluasi *Usability testing* untuk ketiga aspek nya menunjukkan peningkatan signifikan dari iterasi pertama ke iterasi kedua. Evaluasi akhir oleh ahli UI/UX memastikan desain akhir sesuai standar *heuristic* dan optimal dari segi fungsional serta prinsip interaksi desain.

Kata Kunci: UMKM, Media Sosial, Desain Antarmuka, *User Centered Design* , *Usability testing* , *Heuristic*.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perancangan Desain UI/UX Aplikasi Sosial Commerce UMKM Menggunakan Metode *User Centered Design (UCD)* ” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 di program studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada.

1. Allah SWT karena telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pelaksanaan hingga penyelesaian Laporan Skripsi.
2. Ibu tersayang, Muyasaroh selaku ibu saya yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan, dorongan, serta motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi.
3. Almarhum Bapak, Simin selaku orang tua saya yang sudah meninggal ketika saya sedang berjuang dibangku kuliah. Terimakasih telah menjadi bapak yang hebat dan terbaik, terimakasih untuk semua kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan pelajaran hidup bagi saya. Hanya doa yang bisa saya berikan kepada almarhum bapak
4. Ibu Seftin Ana Wati, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang selalu sabar memberikan arahan, dan ilmu selama proses pengerjaan skripsi ini.

5. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan nasihat selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Responden mitra dan pelanggan yang terlibat dalam wawancara penelitian, testing tahap satu, dan testing tahap dua untuk perancangan desain Sommerce.
8. Seluruh pegawai di Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dalam melancarkan proses administrasi skripsi.
9. NPM 20082010024 dan seluruh sahabat saya beserta kawan – kawan Sistem Informasi Angkatan 2020 ATENSI yang telah memberikan dukungan satu sama lain dalam penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak yang terkait dan berjasa dalam proses penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa terima kasih saya sedikit pun.
11. Dan yang terakhir diri saya sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan seluruh rangkaian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan ridha-Nya kepada seluruh pihak yang memberikan dukungan, bantuan, nasihat, serta bimbingan yang bermanfaat bagi saya. Saya sadar bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan Laporan Skripsi. Saya berharap semoga Laporan Skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Mei 2024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Dasar Teori.....	13
2.1.1 UMKM.....	13
2.1.2 <i>Social Commerce</i>	15
2.1.3 <i>User Centered Design (UCD)</i>	15
2.1.4 Wawancara.....	16
2.1.5 Teknik Menyusun Pertanyaan	17

2.1.6 Emphaty Map.....	17
2.1.7 Diagram Afinitas	19
2.1.8 <i>User Persona</i>	19
2.1.9 Site Map.....	20
2.1.10 Arsitektur informasi	20
2.1.11 Desain Antarmuka dan Pengalaman Pengguna.....	21
2.1.12 Wireframe	22
2.1.13 <i>Mockup</i>	22
2.1.14 Prototype.....	23
2.1.15 <i>Usability testing</i>	23
2.1.16 <i>Heuristic Evaluation</i>	25
2.1.17 Figma	25
2.1.18 Maze.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu	27
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Identifikasi Pengguna.....	36
3.1.1 Wawancara Umum Calon Pengguna.....	37
3.2 Menetapkan Kebutuhan Pengguna.....	40
3.2.1 Mengumpulkan Kebutuhan User	40
3.2.2 <i>User Persona</i>	40

3.2.3	Diagram Afinitas	40
3.2.4	Menentukan Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional	40
3.3	Desain Solusi	41
3.4	Evaluasi Design	41
3.4.1	<i>Usability testing</i>	42
3.4.2	Heatmap	42
3.4.3	Model Artefak	42
3.4.4	<i>Heuristic Evaluation</i>	43
3.5	Jadwal Penelitian	45
BAB IV		46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Identifikasi Pengguna.....	46
4.2	Menetapkan Kebutuhan Pengguna.....	46
4.2.1	<i>Empathy map</i>	46
4.2.2	<i>User Persona</i>	52
4.2.3	Diagram Afinitas	53
4.2.4	Kebutuhan Fungsional dan Non-Fungsional.....	55
4.3.3	Arsitektur Informasi.....	66
4.3.4	Design Sistem Antarmuka.....	68
4.3.5	Wireframe	76
4.3.6	Moodboard.....	93

4.4	Hasil Evaluasi Tahap Pertama.....	93
4.4.1	<i>Usability testing</i>	93
4.4.2	Kesimpulan Evaluasi Tahap Pertama.....	101
4.5	Hasil dan Pembahasan Evaluasi Tahap Kedua.....	102
4.5.1	Create Solution Design Kedua.....	103
4.5.2	Evaluation Design (Tahap Kedua)	109
4.5.3	Kesimpulan Evaluasi Tahap kedua	112
4.6	<i>Heuristic Evaluation</i>	113
4.7	Hasil Final <i>Mockup</i>	117
4.8	Hasil Generate Desain.....	131
BAB V		135
KESIMPULAN DAN SARAN.....		135
5.1	Kesimpulan	135
5.2	Saran	136
DAFTAR PUSTAKA.....		138
Lampiran		144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Kontribusi UMKM dengan Non UMKM.....	2
Gambar 1. 2 Data UMKM yang telah Beralih ke Platform Digital	4
Gambar 2. 1 Metode <i>User Centered Design (UCD)</i>	16
Gambar 2. 2 <i>Empathy map</i>	18
Gambar 3. 1 Tahap Metode Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Empathy map Mitra Responden 1	47
Gambar 4. 2 Empathy map Mitra Responden 2.....	47
Gambar 4. 3 Empathy map Mitra Responden 3.....	48
Gambar 4. 4 Empathy map Mitra Responden 4.....	48
Gambar 4. 5 Empathy map Mitra Responden 5.....	49
Gambar 4. 6 Empathy map Pelanggan Responden 1	49
Gambar 4. 7 Empathy map Pelanggan Responden 3	50
Gambar 4. 8 Empathy map Pelanggan Responden 3	50
Gambar 4. 9 Empathy map Pelanggan Responden 4	51
Gambar 4. 10 Empathy map Pelanggan Responden 5	51
Gambar 4. 11 User Persona Perwakilan Mitra.....	52
Gambar 4. 12 User Persona Perwakilan Pelanggan.....	53
Gambar 4. 13 Merupakan pain points dan solusi mengenai desain antarmuka.	54
Gambar 4. 14 Merupakan pain points dan solusi mengenai kejelasan informasi.	54
Gambar 4. 15 Merupakan pain points dan solusi mengenai fitur aplikasi.	55
Gambar 4. 16 Merupakan pain points dan solusi mengenai pengembangan	55
Gambar 4. 17 Sitemap Sommerce.....	66
Gambar 4. 18 Arsitektur Informasi Sommerce	67
Gambar 4. 19 Style palet warna.....	68

Gambar 4. 20 Tipografi Sommerce.....	71
Gambar 4. 21 Filosofi Logo.....	72
Gambar 4. 22 Gambar visualisasi pada beberapa halaman Sommerce.....	74
Gambar 4. 23 Icon Gambar Visualisasi Kategori produk	74
Gambar 4. 24 Icon Desain Sommerce	75
Gambar 4. 25 Style Guide Button Desain Sommerce.....	75
Gambar 4. 26 Navigasi Bar Desain Sommerce.....	75
Gambar 4. 27 Komponen antarmuka	76
Gambar 4. 28 Wireframe Splash Screen dan Onboarding	77
Gambar 4. 29 Wireframe Halaman Daftar dan Kode OTP	77
Gambar 4. 30 Wireframe Halaman Masuk dan reset kata sandi	78
Gambar 4. 31 Wireframe Halaman Verifikasi KTP	79
Gambar 4. 32 Wireframe Halaman Beranda dan Detail Kategori.....	80
Gambar 4. 33 Wireframe Halaman Detail Produk hingga Checkout.....	81
Gambar 4. 34 Wireframe Pembayaran Sukses dan Detail Pesanan	82
Gambar 4. 35 Wireframe Halaman Detail Toko	82
Gambar 4. 36 Wireframe Halaman Detail Refund.....	83
Gambar 4. 37 Wireframe Halaman Vidio	84
Gambar 4. 38 Wireframe Halaman Upload Vidio.....	85
Gambar 4. 39 Wireframe Pendaftaran Event	86
Gambar 4. 40 Wireframe Form Pembuatan Event	87
Gambar 4. 41 Wireframe Halaman Profile dan Setting	87
Gambar 4. 42 Wireframe Halaman Bergabung menjadi Mitra	88
Gambar 4. 43 Wireframe Halaman Bergabung jadi Mitra.....	88
Gambar 4. 44 Wireframe Halaman menambahkan Produk	89

Gambar 4. 45 Wireframe Halaman Daftar Produk.....	89
Gambar 4. 46 Wireframe Halaman Proses Penerimaan Pesanan	90
Gambar 4. 47 Wireframe Halaman Proses Pengaturan Pengiriman.....	90
Gambar 4. 48 Wireframe Halaman Detail Proses Pengiriman.....	91
Gambar 4. 49 Wireframe Halaman Detail Proses Pengiriman Saat Pengiriman Selesai ..	92
Gambar 4. 50 Wireframe Halaman Mengiklankan Produk.....	92
Gambar 4. 51 Moodboard Inspirasi Sommerce	93
Gambar 4. 52 Heatmap Responden Pelanggan Task 5.....	104
Gambar 4. 53 Heatmap Kesalahan Responden Mitra pada Task 7	105
Gambar 4. 54 Model Artefak Pelanggan Task 5	106
Gambar 4. 55 Model Artefak Mitra Task 7	106
Gambar 4. 56 Mock-up Solusi Design Pelanggan Task 5.....	107
Gambar 4. 57 Mock-up Solusi Design Mitra Task 7.....	108
Gambar 4. 58 Halaman Splash Screen dan Onboarding	117
Gambar 4. 59 Halaman Masuk dan Reset Kata Sandi	117
Gambar 4. 60 Halaman Halaman Daftar dan Kode OTP.....	118
Gambar 4. 61 Halaman Beranda.....	119
Gambar 4. 62 Halaman Detail Produk Hingga Checkout	119
Gambar 4. 63 Halaman Pembayaran Sukses dan Detail Pesanan.....	120
Gambar 4. 64 Halaman Detail Toko	121
Gambar 4. 65 Halaman Toko dan Detail Refund.....	122
Gambar 4. 67 Halaman Upload Vidio.....	123
Gambar 4. 68 Halaman Event dan Pendaftaran	124
Gambar 4. 69 Halaman Form Pembuatan Event.....	125
Gambar 4. 70 Halaman Profile dan Setting	125

Gambar 4. 71 Halaman Verifikasi Profile KTP	126
Gambar 4. 72 Halaman Bergabung menjadi Mitra	127
Gambar 4. 73 Halaman menambahkan Produk.....	128
Gambar 4. 74 Halaman Proses Penerimaan Pesanan	128
Gambar 4. 75 Halaman Proses Pengaturan Pengiriman.....	129
Gambar 4. 76 Halaman Chat.....	129
Gambar 4. 77 Halaman Detail Proses Pengiriman Saat Pengiriman Selesai	130
Gambar 4. 78 Halaman Mengiklankan Produk.....	130
Gambar 4. 79 Generate Desain Halaman Beranda.....	131
Gambar 4. 80 Halaman Detail Produk	132
Gambar 4. 81 Generate Desain Halaman Checkout.....	133
Gambar 4. 82 Generate Desain Halaman Metode Pembayaran	133
Gambar 4. 83 Generate Desain Halaman Pembayaran Berhasil	134

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Table Indikator Efektivitas	24
Tabel 2. 2 Table Indikator Efisiensi	24
Tabel 2. 3 Skala Pengukuran <i>Usability testing</i> Aspek Satisfaction.....	25
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu yang Terkait.....	27
Tabel 3. 1 Pertanyaan untuk Customer	38
Tabel 3. 2 Pertanyaan untuk Mitra	39
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Tabel daftar kebutuhan fungsional	56
Tabel 4. 2 Daftar tabel kebutuhan non-fungsional	57
Tabel 4. 3 Implementasi Pain Point beserta Solusi	58
Tabel 4. 4 Tabel Skenario Pelanggan	94
Tabel 4. 5 Tabel Skenario Penjual/Mitra.....	95
Tabel 4. 6 Tabel Success Task Pelanggan	96
Tabel 4. 7 Tabel Success Task Mitra/Penjual.....	96
Tabel 4. 8 Processing Time Pelanggan.....	97
Tabel 4. 9 Succes Rate Pelanggan.....	97
Tabel 4. 10 Processing Time Mitra/Penjual	98
Tabel 4. 11 Success Rate Mitra/Penjual.....	99
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Aspek Satisfaction Pelanggan.....	100
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Aspek Satisfaction Mitra.....	101
Tabel 4. 14 Tabel Success Task Pelanggan	109
Tabel 4. 15 Tabel Success Task Mitra/Penjual	110
Tabel 4. 16 Time Success Rate Pelanggan.....	110

Tabel 4. 17 Total Processing Time Pelanggan.....	111
Tabel 4. 18 Time Success Rate Mitra.....	111
Tabel 4. 19 Total Processing Time Mitra	112
Tabel 4. 20 Data diri evaluator heuristic	113
Tabel 4. 21 Hasil Evaluasi Heuristik.....	114