

ABSTRAK

Irinda Hanum Pangesti. 13119070

ANALISIS DAN RANCANG BANGUN KEMBALI HASIL *USER EXPERIENCE* APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2023.

Kata Kunci : *User Interface, User Experience, Design Thinking, Prototype, Aplikasi Shopee, System Usability Scale, Single Ease Question.*

(xii + 47 + Lampiran)

Shopee merupakan salah satu dari banyaknya *platform* belanja *online* yang ada di Indonesia. Shopee juga menjadi *platform* belanja *online* nomor satu dalam jumlah pengguna aktif bulanan (*monthly active user*). Hasil riset *SnapCart* juga semakin diperkuat menggunakan data yang berasal *SimiliarWeb for App Performance* perihal aplikasi *e-commerce* di Indonesia. Shopee mencatat nilai rata-rata 5,44 kali perbulan. Sementara itu, posisi berikutnya berturut-turut diisi oleh Tokopedia dengan rata-rata 3,99 kali serta Lazada dengan rata-rata 3,61 kali. Walaupun Shopee mencatat nilai rata-rata 5,44 kali perbulan, masih terdapat beberapa permasalahan pada aplikasi Shopee yang perlu dievaluasi seperti membuat tampilan aplikasi menjadi lebih *simple*, penyusunan kategori yang tidak rumit, fitur *live chat*, dan kredibilitas toko. Shopee dapat memaksimalkan fitur kategori kebutuhan agar pelanggan dapat dengan mudah mencari barang yang diinginkan dan fitur *live chat* agar pengguna dapat berkomunikasi dengan toko yang dituju. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan merancang kembali desain *UI/UX* aplikasi Shopee menggunakan metode *Design Thinking* yang terdiri dari 5 tahapan yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing*. Hasil analisis dan rancang kembali *UI/UX* bertujuan untuk menyederhanakan fitur sesuai dengan kebutuhan pengguna agar dapat digunakan dengan mudah. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 70 yang termasuk kedalam kategori *acceptable* dan menggunakan *Single Ease Question (SEQ)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 6 masuk ke dalam kategori mudah.

Daftar Pustaka (2018 – 2022)