

**PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA
SISTEM INFORMASI PEMESANAN JASA KEBERSIHAN DI
MYCLEAN BERBASIS *WEB***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

RIZKI APRILIANSYAH

18.11.2419

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

**PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA
SISTEM INFORMASI PEMESANAN JASA KEBERSIHAN DI
MYCLEAN BERBASIS *WEB***

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

RIZKI APRILIANSYAH

18.11.2419

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA SISTEM
INFORMASI PEMESANAN JASA KEBERSIHAN DI MY CLEAN BERBASIS WEB**

yang disusun dan diajukan oleh

Rizki Apriliansyah

18.11.2419

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 23 November 2023

Dosen Pembimbing,



Nur'aini, M.Kom

NIK. 190302066

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA SISTEM
INFORMASI PEMESANAN JASA KEBERSIHAN DI MY CLEAN BERBASIS WEB

yang disusun dan diajukan oleh

Rizki Apriliansyah

18.11.2419

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 November 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Dina Maulina, M.Kom
NIK. 190302250

Moch Farid Fauzi, M.Kom
NIK. 190302284

Nur'aini, M.Kom
NIK. 190302066



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 23 November 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Rizki Apriliansyah

NIM : 18.11.2419

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA SISTEM INFORMASI PEMESANAN JASA KEBERSIHAN DI MY CLEAN BERBASIS WEB

Dosen Pembimbing : Nur'aini, M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan *gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri*, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK** dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 23 November 2023

Yang Menyatakan,



Rizki Apriliansyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa tulus dan syukur, halaman ini disajikan sebagai wujud penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas petunjuk dan anugerah-Nya yang melimpah dalam menuntaskan penulisan skripsi ini.
2. Keluarga Terkasih, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, doa, dan dukungan moral, menjadi landasan kuat penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing, [Nama Pembimbing], yang dengan penuh dedikasi memberikan bimbingan, arahan, dan wawasan yang mendalam, menjadi pilar penulis dalam perjalanan akademis ini.
4. Dosen dan Staf Program Studi Informatika Universitas AMIKOM Yogyakarta, atas pengajaran, ilmu pengetahuan, dan bimbingan yang telah diberikan selama perjalanan studi.
5. Teman-Teman Seperjuangan, yang memberikan kolaborasi, semangat, dan dukungan, membantu menjadikan perjalanan ini lebih berarti.
6. Semua Pihak yang Turut Serta, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah berkontribusi dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Halaman ini dipresentasikan sebagai penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam terhadap semua pihak yang turut serta dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Semoga dedikasi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari perjalanan ilmiah yang lebih besar.

Terima kasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan petunjuk-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Informatika, Universitas AMIKOM Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing Ibu Nur'aini, M.Kom, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Tak lupa, terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Informatika, Universitas AMIKOM Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan selama perjalanan pendidikan.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, dan motivasi yang tak henti-hentinya diberikan. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan kerjasama.

Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Informatika. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun dengan rendah hati penulis menerima setiap saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat menjadi pijakan awal untuk lebih mendalami bidang Informatika dan memberikan manfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 23 November 2023

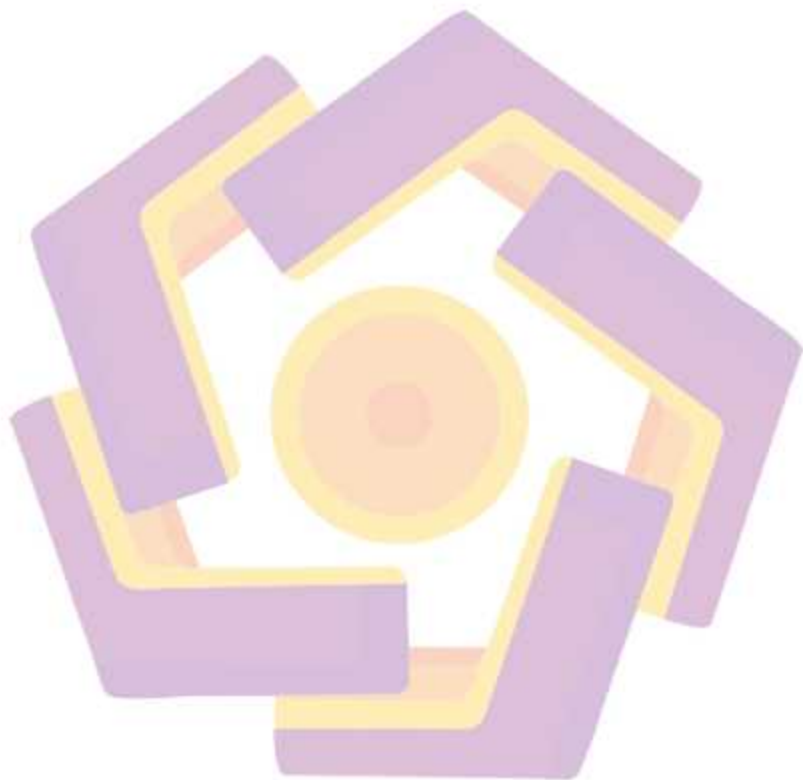
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Studi Literatur.....	5
2.2 Dasar Teori.....	9
2.2.1 <i>Website</i>	9
2.2.2 Sistem Informasi.....	9
2.2.3 <i>User Centered Design</i>	9
2.2.4 <i>User Interface</i>	10
2.2.5 HTML.....	11
2.2.5 CSS	11

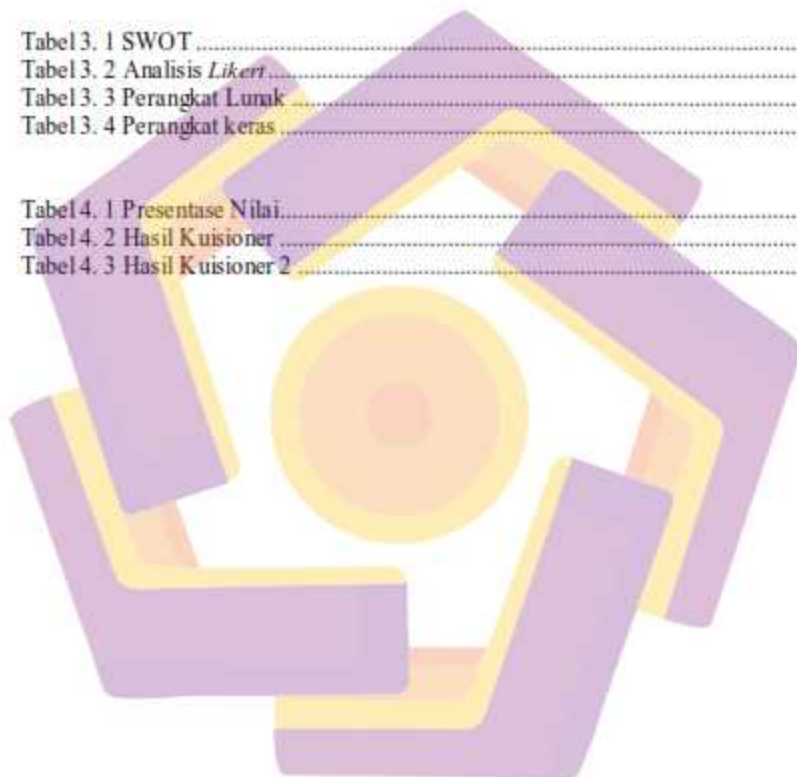
2.2.6 Figma	12
2.2.7 Skala Likert	12
2.2.8 SWOT	12
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Profil MyClean	15
3.2 Alur Penelitian	16
3.3 Memahami Konteks Pengguna Aplikasi	16
3.3.1 Identifikasi Calon Pengguna	17
3.3.2 Observasi	17
3.3.3 Wawancara	17
3.3.4 Analisa SWOT	18
3.3.5 Kebutuhan Pengguna	22
3.4 Menentukan Kebutuhan Pengguna	22
3.4.1 Arsitektur Informasi	22
3.4.2 Alur Pengguna	23
3.4.3 Wireframe	23
3.4.4 Map Journey	25
3.4.5 Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Solusi <i>Design</i>	28
4.2 Evaluasi Terhadap Kebutuhan pengguna	33
4.3 <i>Pretesting</i>	36
4.3.1 <i>Testing Process</i>	37
4.4 <i>Desain Iteration</i>	40
4.5 <i>Retesting</i>	41
4.6 Pembahasan Hasil Evaluasi	45
BAB V PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46

REFERENSI	47
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Literatur	7
Tabel 2. 2 Matriks SWOT.....	13
Tabel 3. 1 SWOT	19
Tabel 3. 2 Analisis <i>Likert</i>	21
Tabel 3. 3 Perangkat Lunak	27
Tabel 3. 4 Perangkat keras	27
Tabel 4. 1 Presentase Nilai.....	35
Tabel 4. 2 Hasil Kuisisioner	37
Tabel 4. 3 Hasil Kuisisioner 2	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Myclean	15
Gambar 3. 2 Alur Penelitian	16
Gambar 3. 3 Tampilan <i>web</i> MyClean	18
Gambar 3. 4 Tampilan order MyClean	18
Gambar 3. 5 Arsitektur Informasi	22
Gambar 3. 6 Alur pesanan	23
Gambar 3. 7 Halaman awal	23
Gambar 3. 8 Halaman <i>Profil</i> Perusahaan	24
Gambar 3. 9 Halaman <i>Pricelist</i>	24
Gambar 3. 10 <i>Pembayaran</i>	25
Gambar 3. 11 <i>Map Journey</i>	25
Gambar 4. 1 <i>Guideline</i>	28
Gambar 4. 2 Halaman beranda	29
Gambar 4. 3 Halaman Beranda 2	30
Gambar 4. 4 Halaman <i>Portofolio</i>	31
Gambar 4. 5 Halaman <i>Portofolio</i> 2	31
Gambar 4. 6 Halaman <i>Pricing</i>	32
Gambar 4. 7 Halaman <i>Pembayaran</i>	33
Gambar 4. 8 Area <i>Viewport</i>	40
Gambar 4. 9 Penghapusan salah <i>button contact</i>	41

DAFTAR ISTILAH

- Wireframe*: Sebuah kerangka untuk menata sebuah item di laman *website* atau aplikasi.
- Prototyping*: Rupa awal dari sebuah *website* atau aplikasi untuk membuat rancangan, sampel atau model dengan tujuan pengujian konsep atau proses kerja dari sebuah produk.
- Testing*: Investigasi yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas dari produk atau layanan yang sedang diuji.
- Usability*: *Testing* pemeriksaan fungsionalitas dari desain sebuah produk yang akan dikembangkan.



INTISARI

MyClean adalah perusahaan layanan yang bergerak di bidang jasa kebersihan. Perusahaan ini dalam pemesanan layanan masih harus menghubungi pihak perusahaan MyClean untuk melakukan pemesanan. Jadi setiap pelanggan yang akan melakukan pemesanan dihubungi untuk menelepon atau datang langsung ke kantor untuk memesan layanan jasa kebersihan. Saat ini, perkembangan teknologi informasi berkembang pesat setiap hari. Perkembangan ini memiliki dampak besar pada kehidupan manusia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi pemesanan jasa menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Dalam mengembangkan sistem ini, calon pengguna harus terlibat dalam desain sistem. Dalam masalah ini, penulis akan mendistribusikan kuesioner kepada calon pengguna secara acak untuk mengevaluasi desain sistem.

Penerapan metode UCD pada sistem informasi pemesanan jasa kebersihan di MyClean berbasis *web* memiliki dampak positif dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan mereka. Pengguna dapat dengan mudah melakukan pemesanan jasa kebersihan dengan antarmuka yang intuitif dan efisien. Oleh karena itu, metode UCD menjadi pendekatan yang sangat relevan dan efektif dalam pengembangan sistem informasi yang berfokus pada pengguna.

Kata kunci: Sistem Informasi, Desain, Situs *Web*, *User Centered design* (UCD), *Usability*

ABSTRACT

MyClean is a service company that operates in the cleaning services industry. In the process of booking their services, customers still need to contact MyClean to make a reservation. Therefore, every customer who wishes to make a booking is contacted to either call or visit the office directly to book the cleaning service. Currently, the rapid development of information technology is impacting human life significantly.

The purpose of this study is to design and build an information system for booking services using the User Centered Design (UCD) method. In developing this system, prospective users must be involved in the system design. In this regard, the writer will distribute questionnaires randomly to prospective users to evaluate the system design.

The implementation of UCD method in the Web-based information system for booking cleaning services at MyClean has a positive impact on improving user experience and satisfaction. Users can easily book cleaning services through an intuitive and efficient interface. Therefore, UCD method becomes a highly relevant and effective approach in the development of user-focused information systems.

Keyword: *Information System, Design, Website, User Centered Design (UCD), usability*