

ABSTRAK

PERANCANGAN LINE BOT LAYANAN JASA PESAN ANTAR *LAUNDRY* “*TOGUIDE*” MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN* (Studi Kasus Layanan Pesan Antar *Laundry* Untuk Wilayah Kampus Universitas Telkom)

Oleh:

Muhammad Nazri

1202160320

Di era globalisasi ini, kemajuan teknologi informasi berkembang sangat cepat. Hal ini turut berlaku di Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pemanfaatan Teknologi Informasi yang pesat bisa membantu dan menunjang bisnis para pelaku UMKM. UMKM merupakan salah satu usaha yang dapat mendorong perekonomian Indonesia. Untuk meningkatkan layanan yang maksimal dibuatlah suatu sistem berupa Point of Sales (POS) disertakan Chatbot line yang bertujuan untuk memudahkan proses transaksi pembayaran, laporan keuangan bulanan, pencatatan pemasukan maupun pengeluaran yang mampu digunakan oleh pelaku para UMKM serta manajemen pelayanan pelanggan yang cepat. Pertumbuhan jumlah mahasiswa Universitas Telkom dari tahun ketahun mendorong pertumbuhan para UMKM di sekitar wilayah Universitas Telkom. Usaha yang semakin berkembang pesat adalah usaha yang berfokus ke jasa *laundry*. Peningkatan jumlah *laundry* dan mahasiswa mendorong pengusaha *toko* untuk berinovasi dengan menyediakan layanan pesan antar *laundry* di sekitar wilayah Universitas Telkom yang bisa dipesan melalui *social messenger* seperti *whatsapp*, *LINE*, ataupun *SMS*. Cara pemasaran yang masih konvensional dengan cara menyebarkan brosur kepada mahasiswa menjadi latar belakang *startup* *Toguide* yang hadir sebagai solusi alternatif para pengusaha jasa *laundry*. dengan mahasiswa dalam melakukan transaksi pesan antar *laundry* dalam bentuk layanan *chatbot*. Untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan pemesanan *laundry* melalui *LINE Bot startup* *Toguide*, dilakukan perbandingan terhadap

desain *chatbot* yang memiliki skor *usability* yang baik. Metode yang digunakan yaitu *user-centered design* dengan pemanfaatan *LINE Front-end framework* sebagai media perancangannya dan *system usability scale* (SUS) sebagai standar *usability* pada rancangan *LINE Bot startup* Toguide. Melalui pendekatan tersebut dihasilkan dua skor *usability* dari desain yang dijadikan sebagai rekomendasi desain utama. Desain yang menggunakan *LINE Front-end Framework* (LIFF) memiliki skor yang lebih besar dengan jumlah skor SUS 94.5 yang tergolong kategori *excellent* dengan *grade* desain B yang berarti dapat diterima oleh *user*.

Kata Kunci: chatbot, user centered design, system usability scale, *user experience*, *user interface*, layanan pesan antar.