

ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang, layanan *digital agency* semakin penting bagi perusahaan yang ingin memperluas jangkauan pemasaran mereka. Perubahan perilaku konsumen menuju penggunaan platform digital menuntut perusahaan untuk beradaptasi agar tetap relevan dan kompetitif. *Digital agency*, dengan keahlian dalam strategi pemasaran online, menjadi mitra yang berharga dalam merancang dan melaksanakan kampanye digital yang efektif. Perusahaan Mas Dzikry, sebuah digital agency berbasis di Surabaya, menyediakan layanan pemasaran digital seperti press release media nasional dan optimasi *website*. Meskipun demikian, evaluasi menunjukkan bahwa website dan proses bisnis mereka saat ini tidak lagi efektif dan tidak memenuhi tuntutan pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mendesain dan mengimplementasikan layanan digital agency berbasis website untuk Mas Dzikry menggunakan metode *UML Iconix Process*. Pembaruan proses bisnis memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran langsung melalui website menggunakan payment gateway, menggantikan metode pembayaran manual. Fitur tambahan seperti *dashboard admin* untuk data pelanggan dan penjualan, serta integrasi *payment gateway*, terbukti efektif dalam mengelola proses bisnis di Mas Dzikry. Pengujian menggunakan *Black Box Testing* dan *Boundary Value Analysis* memastikan kualitas dan keandalan sistem, dengan hasil menunjukkan tidak adanya bug atau input yang gagal. Hasil UAT menunjukkan tingkat kepuasan pengguna rata-rata sebesar 87,2%, menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan *website* Mas Dzikry yang baru. Implementasi website yang lebih modern, interaktif, dan responsif diharapkan dapat meningkatkan visibilitas merek, memperluas jangkauan pemasaran, serta meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan. Dengan demikian, penelitian ini berhasil menciptakan *website* yang lebih efisien dan memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Mas Dzikry, Layanan Digital Agency, Website, UML Iconix Process