

ABSTRAK

OhMyCake merupakan UMKM yang belum memanfaatkan *website e-commerce* untuk sistem pemesanan, sehingga seluruh proses masih dilakukan secara manual oleh admin tunggal, menyebabkan keterlambatan dalam merespons pesan pelanggan dan menurunkan kepuasan layanan. Penelitian ini merancang dan mengimplementasikan antarmuka *website e-commerce* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) agar pelanggan dapat melakukan pemesanan secara mandiri tanpa menunggu respons admin. Proses perancangan dilakukan secara iteratif mulai dari identifikasi kebutuhan hingga evaluasi menggunakan *Usability Metrics*. Hasil pengujian menunjukkan sistem memiliki tingkat efektivitas dengan *completion rate* sebesar 67,86% dan efisiensi interaksi dengan rata-rata waktu penyelesaian 1 menit 32 detik, jauh di bawah ambang toleransi 3 menit. Nilai *overall relative efficiency* sebesar 66,96% memperkuat bahwa mayoritas waktu digunakan secara produktif oleh pengguna yang berhasil. Pengukuran kepuasan melalui UEQ menunjukkan lima dari enam skala berada pada kategori “*Excellent*”, dengan keunggulan pada aspek kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan. Validasi pakar turut mengonfirmasi bahwa iterasi desain meningkatkan kejelasan informasi, struktur navigasi, dan visualisasi status pesanan, serta merekomendasikan pengembangan fitur berdampak tinggi pada tahap selanjutnya.

Kata Kunci: *E-commerce, User Centered Design, UI/UX Design, Usability Testing, Usability Metrics, User Experience Questionnaire.*