

ABSTRAK

Telkom *coffee* Surabaya menghadapi tantangan signifikan dalam proses pelayanan, terutama pada jam sibuk, yang sering menyebabkan penumpukan pesanan dan menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu, preferensi pelanggan untuk memesan secara *online* belum dapat terpenuhi karena telkom *coffee* Surabaya belum memiliki platform pemesanan mandiri. Hal ini menciptakan kebutuhan akan solusi *digital* yang dapat meningkatkan *efisiensi* pelayanan sekaligus memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan desain *prototype* aplikasi pemesanan *online* berbasis pendekatan User Centered Design. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam memahami kebutuhan pengguna secara spesifik dan menghasilkan solusi yang berpusat pada pengguna. Proses penelitian dilakukan melalui empat tahapan utama, yaitu memahami konteks pengguna, menentukan kebutuhan pengguna, merancang solusi desain, dan mengevaluasi desain terhadap kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian ini berupa *prototype* aplikasi pemesanan yang dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan secara *online* sekaligus mendukung *efisiensi* pelayanan telkom *coffee* Surabaya. *Prototype* ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan platform pemesanan digital yang lebih terintegrasi, membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menjadi referensi untuk inovasi serupa di industri *coffee shop* lainnya.

Kata Kunci: Telkom Coffee Surabaya, *Prototype* Aplikasi, *User Centered Design* (UCD), Pemesanan Online, Pengalaman Pengguna, Efisiensi Pelayanan.