

## INTISARI

Pemasaran merupakan salah satu bidang yang sangat memerlukan bantuan teknologi. *Internet* merupakan salah satu solusi untuk memecahkan masalah tersebut dimana *website* dapat membantu perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar, karena dengan *website*, konsumen dapat berhubungan langsung dengan penjual tanpa perbedaan jarak dan waktu. Tingkat *usability* yang tinggi pada *website* merupakan hal yang harus dipenuhi agar *website* tersebut mencapai tujuan awal pembuatannya. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan *usability* sistem pemasaran online dengan menerapkan metode *User Centered Design (UCD)*. Penerapan metode UCD dilakukan dengan melaksanakan kuisisioner, *focus group*, *interview*, *task modeling* dan *prototyping* yang juga dipadukan dengan pengukuran tingkat *usability* yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Data awal dan data akhir diperoleh dengan *interview* dan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan dan pihak perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* pemasaran online dilihat dari matriks performansi yaitu dapat dikatakan telah efektif dan efisien, dan untuk hasil matriks performansi sebesar 86.41% atau dengan nilai 674. Jika diterapkan range antara 156-780 (tidak baik – sangat baik), maka *website* ini berada pada kategori baik. Dengan demikian penerapan metode UCD dapat meningkatkan *usability* sistem pemasaran online.

Kata Kunci : Sistem Pemasaran Online, *User Centered Design (UCD)*, *Usability*, *focus group*, *interview*, *task modeling*, *prototyping*.

## **ABSTRACT**

*Marketing is a field that needs technology aid. Internet is one of the solution to solve that problem where website can help the company to expand the marketing field. Consumers can connect directly to the seller without distance and time differences because of website. High level on website usability should be fulfilled to reach the main purpose of marketing it. The objective of this study is to improve usability of online marketing system by applying User Cenred Design (UCD). The applying of UCD method is doing by questionnaire, focus group, interview, task modelling and prototyping which combine with measuring usability level such as effectiveness, efficiency, and satisfaction. First data and last data obtained by interview and by spreading the questionnaire to the costumers and the company staff. The result of this study sh ows that the quality of marketing online system seen by matrix performance is effective and efficient. In this case, matrix performance is around 86,41 % or by value 674. By the range 156 – 780 (bad-excellent) this website was in a good range category. So, the applying of UCD method can improve the usability of online marketing system.*

*Keywords : online marketing system, user centered design (UCD), usability, focus group, interview, task modelling, prototyping.*