

ABSTRAK
***USER CENTERED DESIGN* PADA AKADEMIK DAN LAYANAN**
INFORMASI MOBILE (KALAM) UNTUK MENINGKATKAN
USER EXPERIENCE

Muhammad Ilham Fadhlurrahman - 1197050087
Jurusan Teknik Informatika

Penelitian ini bertujuan untuk membangun rancangan aplikasi Akademik dan Layanan Informasi *Mobile* (KALAM) versi 2.0, di mana terdapat pembaharuan dari versi sebelumnya yang berdasarkan survei kepada pengguna hanya mendapatkan nilai positif pada 2 dari 10 pernyataan yang diberikan. Tujuan pembaharuan aplikasi ini yaitu menjadi *super app* yang bisa memenuhi kebutuhan akan informasi, administrasi, maupun layanan akademik bagi pengguna yang merupakan mahasiswa maupun dosen di lingkup UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Pembaharuan ini didasarkan pada data primer maupun sekunder yang didapatkan dari penilaian dan aspirasi pengguna, evaluasi dari praktisi *user experience*, serta kajian pustaka dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini, dipilih metodologi *Design Science Research Method* (DSRM) serta pendekatan *User Centered Design* (UCD) yang berjalan secara iteratif untuk memberikan nilai *usability* yang baik dengan menitikberatkan pada kepuasan pengguna lewat kombinasi tiga metode penelitian yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Heuristic Evaluation*, dan *Card Sorting* yang berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas dari setiap metode yang digunakan. Kombinasi ini menghasilkan analisis subjektif yang saling menguatkan bersumber dari pengalaman *usability* pengguna secara kuantitatif, evaluasi dari para ahli di bidang *user experience* secara kualitatif, serta sesuai dengan pemahaman *mental model* pengguna. Hal ini dibuktikan dengan penilaian dari pengguna yang memberikan predikat “*Good*” dan “*Excellent*” pada *benchmark* UEQ ketika dilakukan pengujian *prototype* rancangan aplikasi KALAM versi 2.0, sehingga memberikan validasi bahwa pembaharuan yang dilakukan berhasil menjadi versi yang lebih baik dari sebelumnya dan bisa memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata kunci: KALAM, UCD, *usability*, *user experience*, *prototype*, UEQ, *heuristic evaluation*, *card sorting*, *benchmark*.

ABSTRACT
**USER CENTERED DESIGN ON ACADEMIC AND MOBILE
INFORMATION SERVICES (KALAM) TO IMPROVE
USER EXPERIENCE**

Muhammad Ilham Fadhlurrahman - 1197050087
Informatics Engineering

This research aims to develop a design for the Mobile Academic and Information Services (KALAM) application version 2.0, where there is an update from the previous version, which, based on a survey of users, only received positive marks for 2 of the ten statements given. The aim of updating this application is to become a super app that can meet the needs for information, administration and academic services for users who are students and lecturers at UIN Sunan Gunung Djati Bandung. This update is based on primary and secondary data obtained from user assessments and aspirations, evaluations from user experience practitioners, and literature reviews from various sources. In this research, the Design Science Research Method (DSRM) and the User Centered Design (UCD) approach was chosen, which runs iteratively to provide good usability values with an emphasis on user satisfaction through a combination of three research methods, namely User Experience Questionnaire (UEQ), Heuristic Evaluation, and Card Sorting which is based on research- Previous research shows the effectiveness of each method used. This combination produces mutually reinforcing subjective analysis based on quantitative user usability experiences, qualitative evaluations from experts in the field of user experience, and the user's mental model understanding. This is proven by the assessment from users who gave the predicate "Good" and "Excellent" on the UEQ benchmark when testing the KALAM version 2.0 application design prototype, thus providing validation that the updates carried out were successful in becoming a better version than before and can meet user needs.

Keywords: KALAM, UCD, usability, user experience, prototype, UEQ, heuristic evaluation, card sorting, benchmark.