

## ABSTRAK

*E-Commerce* mempunyai peran penting dalam memudahkan pengguna melakukan transaksi jual beli produk. Jumlah keberhasilan transaksi merupakan salah satu tujuan dari *e-commerce*. Suatu aplikasi perlu memberikan tampilan visual untuk memberikan pengalaman kemudahan pengguna bertransaksi. Oleh karena itu, untuk dapat melakukan evaluasi dan meningkatkan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan tampilan visual, dilakukan pengujian dengan metode eye tracking. Eye tracking merupakan metode yang dapat memberikan hasil yang lebih objektif terkait interaksi terhadap tampilan aplikasi. Pengujian dilakukan pada proses umum yang dilakukan pengguna dalam bertransaksi di *e-commerce*. Proses transaksi dibagi menjadi beberapa tahapan berupa tugas yang akan direkam dengan alat *eye tracker*. Hasil rekaman akan diolah untuk mendapatkan hasil visualisasi berupa *heat map* dan *gaze plot*, serta waktu penyelesaian setiap tugas. Kemudian akan dianalisis untuk mendapatkan pain point dari setiap tugas dan memberikan rekomendasi dari pain point yang didapatkan.

Kata kunci: *E-Commerce*, Aplikasi, *Eye Tracking*, Pengalaman Pengguna, *Pain Point*

## **ABSTRACT**

*E-Commerce plays an important role in making the product transactions become easier to conduct for users. The success rate of transactions is one of the goals of e-commerce. An application needs to provide a visual display to provide users with a user-friendly transaction experience. Therefore, to evaluate and improve the user experience when interacting with visual display, testing should be done using eye tracking method. Eye tracking is a method that can provide more objective results related to interaction with the application display. The testing is conducted on the general processes carried out by users in conducting transactions on e-commerce. The transaction process is divided into several tasks that will be recorded using an eye tracker. The recording results will be processed to obtain visualization results in the form of heat map, gaze plot, and the completion time of each task. Then, it will be analyzed to obtain pain points from each task and provide recommendations from obtained pain points.*

*Keywords: E-Commerce, Application, Eye Tracking, User Experience, Pain Point*