

SARI

Penelitian ini mengangkat masalah sehari-hari yang dekat dengan kehidupan kita. Tidak semua manusia lahir dengan fisik yang sempurna, namun semua itu sudah merupakan kehendak dari Sang Pencipta Allah SWT. Penyandang disabilitas mempunyai banyak potensi dan usaha, namun masyarakat tidak mengetahui di mana titik-titik tempat mereka usaha, sehingga mereka kesulitan membeli produk ataupun menggunakan layanan mereka. Hal tersebut merupakan kendala bagi penyandang disabilitas dalam menjalankan dan mempertahankan bisnis mereka. Masih ada juga penyandang disabilitas yang memasarkan produknya secara konvensional, dengan begitu proses pemasaran yang terjadi kurang efisien. Walaupun saat ini sudah banyak *online marketplace*, namun penyandang disabilitas tidak bisa disamakan dengan penjual dari kalangan normal, akan sulit bersaing dengan mereka dalam *online marketplace* yang bersifat kapitalis. Penelitian ini dilakukan agar mereka mempunyai wadah untuk memasarkan produk atau layanannya secara *online*. *Online marketplace* merupakan sebuah solusi yang diangkat dalam penelitian ini. Sebelum merancang prototipe sistem, terlebih dahulu merancang alur proses bisnis. Untuk mengetahui proses bisnis seperti apa yang dibutuhkan, dilakukan wawancara dengan informan yang memang ahli di bidang disabilitas, khususnya mengenai komunitas usaha disabilitas dan media pemasaran *online* terdahulu yang digunakan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode *in-depth interview*. Dipilih wawancara semi terstruktur karena *drop rate* lebih rendah dibandingkan wawancara tidak terstruktur. Setelah wawancara dan studi literatur, dihasilkan temuan bahwa perusahaan mikro penyandang disabilitas dikelompokkan menurut kategori produk dan layanan. Pengelompokan ini didasarkan pada asumsi yang kemudian terbukti benar, bahwa kegiatan komunikasi dan interaksi antara bisnis serupa dalam pengelompokan semacam itu lebih mudah. Penelitian ini menghasilkan rancangan proses bisnis dan desain prototipe *online marketplace* untuk penyandang disabilitas, di mana ada pihak penengah yang mengatur seluruh kegiatan transaksi yang dilakukan oleh pembeli. Pihak penengah merupakan seseorang yang ditunjuk oleh komunitas untuk menjadi penanggung jawab sistem *online marketplace* dalam komunitas terkait. Pengujian desain prototipe dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* kepada informan penelitian, *UI/UX Designer*, *IT Consultant* Difa Bike, dan *Mobile App Developer*. Rancangan proses bisnis di validasi kepada informan penelitian dan *IT Consultant* Difa Bike. Hasilnya menyatakan bahwa proses bisnis tersebut sudah valid dengan kondisi saat ini, dan kebutuhan proses bisnis yang sudah dianalisis sudah tersedia di prototipe.

Kata kunci: *Online Marketplace*, Disabilitas, Proses Bisnis, Prototipe.