

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, sedang memasuki era dimana dalam kehidupan sehari-hari citra dan penampilan memainkan peran yang sangat penting. Di masa kini, kesadaran akan penampilan dan citra diri mengalami peningkatan. Pengaruh media sosial, standar kecantikan yang berkembang, pertumbuhan industri kecantikan menjadi salah satu faktor-faktor yang telah berkontribusi pada peningkatan perhatian penampilan personal [1]. Salah satu faktor lainnya yaitu, berkembangnya teknologi khususnya kamera pada ponsel pintar dan perangkat digital lainnya, memang sangat memudahkan dalam pengambilan gambar dan video. Namun, tidak sedikit orang tetap membutuhkan layanan *photoshoot* dan *video shoot* profesional untuk mendapatkan hasil yang berkualitas pada momen yang sangat penting [2].

Saat orang-orang menginginkan jasa-jasa tersebut, seringkali ditemukan masalah dalam prosesnya seperti sulitnya mendapatkan kontak layanan, informasi layanan yang detail, mencari layanan yang pas, melakukan pemesanan dengan cara manual, dan harus datang langsung ke studio penyedia jasa. Proses tersebut tentu memakan waktu yang tidak sedikit dan kurang efisien [3]. Maka dari itu, untuk mendapatkan informasi tersebut dengan mudah, aplikasi berbasis *website* MAKEOVER.ID menyatukan tiga kebutuhan tersebut dan mampu menjadi salah satu destinasi utama bagi pelanggan yang mencari layanan kecantikan komprehensif. Menawarkan layanan *makeup*, *photoshoot*, dan *video shoot*. Tidak hanya membantu untuk meraih penampilan terbaik. Tetapi, MAKEOVER.ID juga membantu menciptakan kenangan - kenangan abadi melalui medium visual.

Sebagai *website* yang berfokus pada penyedia jasa *makeup*, *photoshoot* dan *video shoot*, kualitas pengalaman pengguna (UX) dan tampilan antarmuka (UI) pada *website* jasa MAKEOVER.ID sangat penting untuk menarik dan memudahkan pelanggan dalam berinteraksi dengan perusahaan. Ini juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan konversi penjualan [4].

Dalam penyajian layanan melalui *website*, pelanggan sering menghadapi sejumlah masalah signifikan terkait antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Pelanggan sering kali mengalami kesulitan dalam menavigasi antarmuka yang rumit, mencari layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan mereka, dan memahami proses pemesanan yang seringkali membingungkan. Selain itu, tampilan *website* yang kurang menarik dan kurangnya informasi terperinci mengenai layanan

mampu mengakibatkan penurunan minat pelanggan dan tingkat konversi yang rendah. Juga UI/UX sangat penting diterapkan karena saat seseorang memiliki pengalaman yang baik mengenai suatu produk, ia akan menceritakannya kepada orang-orang disekitarnya. Begitupun sebaliknya, saat pengalamannya buruk ia akan menceritakan yang buruk dan enggan merekomendasikan [4].

Desain UI/UX yang baik dapat meningkatkan retensi pengguna, mempengaruhi keputusan pembelian, dan mencerminkan citra merek perusahaan. Dengan meningkatnya persaingan di dunia digital, desain UI/UX yang optimal menjadi krusial dalam mempertahankan dan menarik pelanggan [4].

Dari masalah tersebut, dengan melakukan perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) yang baik, diharapkan dapat membuat kualitas layanan dan pengalaman pengguna yang baik pada *website* MAKEOVER.ID. Hal ini diharapkan dapat memudahkan *customer* dalam menemukan layanan *makeup*, *photoshoot*, dan *video shoot* yang baik dan mampu berimbas positif bagi bisnis MAKEOVER.ID.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan sub bab sebelumnya, permasalahan yang diangkat adalah bagaimana merancang desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang baik pada *website* MAKEOVER.ID agar *customer* dapat merasa puas dan mudah dengan layanan jasa *makeup*, *photoshoot*, dan *video shoot* secara daring?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka solusi yang diperoleh adalah merancang desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang baik pada *website* MAKEOVER.ID untuk memudahkan *customer* menemukan dan memilih layanan jasa *makeup*, *photoshoot*, dan *video shoot* dengan visual menarik, dan proses pemesanan yang mudah.

## 1.3 Tujuan

Mampu merancang desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang baik pada *website* MAKEOVER.ID untuk memudahkan pelanggan menemukan dan memilih layanan jasa *makeup*, *photoshoot*, dan *video shoot* dengan visual menarik, dan proses pemesanan yang mudah.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah hanya mencakup perancangan desain antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada *website* MAKEOVER.ID untuk pengguna *customer*. Penelitian dilakukan melalui riset pengalaman pengguna untuk mengetahui

kepuasan dan kemudahan terhadap desain. Implementasi desain tidak dilakukan dalam bentuk pemrograman.

### 1.5 Metode Pengerjaan

Metode penulisan yang digunakan dalam proposal ini adalah metode *user centered design*. Sesuai dengan namanya, metode ini sangat berfokus pada pengguna dan kebutuhannya melalui proses yang berulang pada setiap fase proses desain. Selain itu, melakukan penelitian pada pengguna untuk mendapatkan kebutuhannya yang mendalam sehingga bisa diimplementasikan pada produk yang akan dibuat dan sesuai [5].

### 1.6 Jadwal Pengerjaan

Periode magang ini berlangsung selama 9 bulan, terhitung mulai dari tanggal 4 Sptember sampai dengan tanggal 4 Juni 2024. Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan secara *full time* di kantor Seven Inc dengan jadwal kerja yaitu dari hari Senin hingga Sabtu, dengan waktu memiliki dua *shift*. Untuk *shift* pertama dilaksanakan pada pagi hari dari pukul 06.30 WIB sampai pukul 13.00 WIB. Dan untuk *shift* kedua dilaksanakan pada siang hari dari pukul 13.00 WIB hingga pukul 21.00 WIB. Kedua *shift* tersebut dilaksanakan bergantian setiap minggu. Berikut ini jadwal pelaksanaan magangdalam satuan minggu:

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Sep				Okt				Nov				Des				Jan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Memahami dan mempelejari alur <i>website</i> MAKEOVER.I D																				
2	Merancang UI/UX pengguna <i>customer</i>																				

No	Deskripsi Kerja	Sep				Okt				Nov				Des				Jan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Merancang UI/UX pengguna Mitra																				
4	Membuat <i>prototype</i> UI/UX pengguna <i>customer</i>																				
5	Membuat <i>prototype</i> UI/UX pengguna <i>Mitra</i>																				

No	Deskripsi Kerja	Feb				Mar				Apr				Mei				Jun	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
1	Merancang UI/UX dan <i>prototype</i> pengguna <i>admin</i> dan <i>finance</i>																		
2	Merancang UI/UX dan <i>prototype</i> pengguna <i>superadmin</i>																		
3	Melengkapi dokumentasi perancangan aplikasi																		

No	Deskripsi Kerja	Feb				Mar				Apr				Mei				Jun
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
4	Melakukan riset pengguna																	
5	Presentasi progres akhir																	