

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Industri fotografi sebagai bagian dari sektor industri kreatif memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dokumentasi visual masyarakat untuk keperluan pribadi, bisnis, maupun media sosial [1], [2]. Studio foto tidak hanya menawarkan layanan berkualitas, tetapi juga memastikan akses layanan yang mudah serta penyelenggaraan layanan yang terkelola dengan baik [3], [4], [5]. Pemanfaatan *platform* digital memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan kapan saja dengan memperoleh informasi yang jelas dan terperinci.

Salah satu pelaku usaha di bidang jasa fotografi adalah Studio Foto Infokus yang berlokasi di Purwokerto. Studio ini menyediakan berbagai paket foto dengan tema yang beragam dan mewajibkan proses reservasi terlebih dahulu sebelum pemotretan dilakukan. Saat ini, proses reservasi dilakukan secara langsung di lokasi atau melalui *WhatsApp*. Namun, sistem ini sering menimbulkan kendala seperti keterlambatan konfirmasi jadwal, konflik penjadwalan, dan kesulitan pelanggan dalam mengakses informasi ketersediaan jadwal studio. Hal ini berpotensi menurunkan kinerja operasional dan tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk mengidentifikasi lebih lanjut permasalahan tersebut, dilakukan survei pada April 2024 kepada 60 responden yang merupakan pelanggan Infokus Studio. Hasilnya menunjukkan bahwa 91,5% responden pernah mengalami konflik penjadwalan, 85% kesulitan dalam melihat jadwal studio yang tersedia, dan 78,3% mengalami keterlambatan dalam konfirmasi reservasi. Menariknya, sebanyak 95% responden menyatakan kebutuhan terhadap sebuah sistem berbasis *website* yang dapat digunakan untuk melakukan reservasi secara lebih mudah.

Permasalahan tersebut mengindikasikan pentingnya pengembangan sistem reservasi yang didukung dengan antarmuka pengguna (UI) yang mudah dipahami dan pengalaman pengguna (UX) yang optimal. Desain tampilan *website* perlu diperhatikan agar mampu menarik perhatian pengguna [6], [7], [8], [9]. Pada konflik penjadwalan dan kesulitan dalam melihat ketersediaan jadwal, hal ini perlu menekankan perlunya UI yang dapat menampilkan jadwal secara terkini dan mudah dipahami. Selain itu, UX yang baik akan mendukung proses reservasi yang cepat dan minim kesalahan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan [10].

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking*, yaitu metode menekankan aspek manusia yang bertujuan menciptakan solusi kreatif melalui lima tahapan: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* [11], [12]. *Design thinking* melibatkan proses bertahap dalam menciptakan desain yang kreatif, dimulai dengan mengidentifikasi masalah secara spesifik dan kebutuhan pengguna, kemudian menghasilkan solusi yang relevan [13]. Pada hal ini, *design thinking* juga melibatkan pengujian untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tersebut dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna.

System Usability Scale (SUS) adalah salah satu cara yang dapat digunakan dengan baik untuk mengukur seberapa berguna sebuah *website*. Pengujian *System Usability Scale* (SUS) memberikan alat pengukuran yang tidak hanya cepat, tetapi juga dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pengguna [14]. Pengembangan desain antarmuka *website* reservasi foto studio ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna, serta mendukung peningkatan kualitas layanan dan memperkuat daya saing secara berkelanjutan dalam industri fotografi.

Topik dan Batasannya

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi, penelitian ini merumuskan pertanyaan utama yaitu sistem reservasi yang digunakan oleh Studio Foto Infokus masih menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan konfirmasi, konflik jadwal, serta kesulitan pelanggan dalam mengakses informasi ketersediaan jadwal. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem reservasi berbasis *website* yang dirancang dengan antarmuka yang mudah dipahami dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman guna mendukung kelancaran proses reservasi.

Batasan masalah dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek, yaitu pengembangan sistem yang hanya berfokus pada desain antarmuka *website* tanpa mencakup implementasi teknis secara menyeluruh. Subjek penelitian dibatasi pada pelanggan aktif Studio Foto “Infokus” yang pernah melakukan reservasi. Proses perancangan, dengan mengikuti lima fase utama, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* serta hasil desain dievaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang dikembangkan.

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan desain *website* reservasi foto studio dengan menerapkan metode *Design Thinking*, sehingga dapat meningkatkan kemudahan dan kinerja layanan bagi pengguna. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pemahaman dan kenyamanan desain yang dikembangkan melalui metode *System Usability Scale* (SUS), guna mengetahui sejauh mana desain tersebut dapat mempermudah proses reservasi dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Organisasi Tulisan

Artikel ini terbagi dalam lima bab utama. Bab pertama memaparkan pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan topik penelitian, batasan ruang lingkup, serta tujuan yang ingin dicapai. Bab kedua berisi tinjauan pustaka yang mengulas teori-teori relevan dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem reservasi serta pengalaman pengguna (UX). Bab ketiga menguraikan proses pengembangan desain sistem reservasi pada studio foto dengan metode Design Thinking, dimulai dari pengumpulan data hingga pembuatan prototipe. Bab keempat membahas evaluasi desain yang dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem. Bab terakhir, yaitu Bab kelima, menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan rekomendasi sebagai penutup.