BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa dekade terakhir, kemajuan teknologi digital telah mengubah pola kehidupan masyarakat secara signifikan. Aktivitas yang sebelumnya bergantung pada cara-cara konvensional kini semakin beralih ke *platform digital*, mulai dari komunikasi, interaksi sosial, hingga transaksi bisnis. Pergeseran ini memunculkan ekosistem baru yang menekankan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam mengakses berbagai layanan.

Sektor industri kreatif, khususnya pada industri jasa fotografi berada dalam posisi strategis dimana permintaan akan dokumentasi visual terus meningkat seiring dengan berkembangnya media sosial dan kebutuhan akan konten visual berkualitas. Namun demikian, sektor ini juga menghadapi tekanan untuk mengadopsi solusi digital guna mempertahankan daya saing dan relevansi di pasar yang semakin kompetitif.

Studio foto sebagai penyedia layanan dokumentasi visual kini dihadapkan pada tuntutan untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam operasional mereka. Perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan *platform* digital untuk mencari informasi, membandingkan layanan, dan melakukan pemesanan turut memperkuat urgensi digitalisasi di bidang ini. Konsumen modern mengharapkan kemudahan akses informasi secara real-time, transparansi harga, dan proses pemesanan yang efisien tanpa harus melakukan kunjungan fisik terlebih dahulu.

Studio Foto Saturasi Project merupakan salah satu pelaku usaha di bidang fotografi yang telah beroperasi dalam menyediakan layanan pemotretan untuk berbagai keperluan, mulai dari foto *engagement, pre-wedding*, hingga *wedding*. Studio ini telah dikenal memiliki kualitas layanan yang baik dengan portofolio yang memadai dalam industri fotografi lokal. Reputasi yang telah dibangun menunjukkan komitmen studio terhadap kualitas hasil foto dan kepuasan pelanggan.

Meskipun memiliki kualitas layanan yang baik, Studio Foto Saturasi Project masih menghadapi kendala operasional yang menghambat efisiensi dan

pertumbuhan bisnis. Proses pemesanan dan pengelolaan transaksi yang masih dilakukan secara manual menciptakan berbagai keterbatasan dalam melayani pelanggan. Sistem manual ini tidak hanya berdampak pada ketidakefisienan dalam pengelolaan waktu, tetapi juga menimbulkan potensi kesalahan dalam pengelolaan data pelanggan dan jadwal fotografer.

Kendala operasional yang dihadapi Studio Foto Saturasi Project mencerminkan permasalahan umum yang dialami oleh banyak studio foto skala menengah. Keterbatasan dalam pengelolaan pemesanan secara digital mengakibatkan sulitnya pelacakan ketersediaan jadwal, koordinasi dengan fotografer, dan komunikasi efektif dengan pelanggan. Hal ini pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan dan hilangnya peluang bisnis.

Menanggapi permasalahan tersebut, penelitian sebelumnya telah dilakukan dengan fokus pada perancangan sistem awal berupa rancangan alur sistem dan *wireframe UI/UX web booking* bagi Studio Saturasi Project. Hasil penelitian tersebut berhasil memetakan kebutuhan pengguna serta merumuskan solusi desain awal yang menekankan kemudahan akses dan pemesanan layanan fotografi secara daring.

Namun demikian, *Wireframe* yang dihasilkan hanya memberikan gambaran mengenai struktur dan fungsi antarmuka, namun belum sampai pada tahap implementasi *prototype* yang interaktif sehingga belum dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pengalaman pengguna sesungguhnya ketika berinteraksi dengan sistem. Keterbatasan ini menciptakan gap antara konsep desain dengan implementasi aktual yang dapat dirasakan oleh pengguna.

Keterbatasan penelitian terdahulu menjadi celah yang perlu diisi agar solusi yang dihasilkan lebih aplikatif dan dapat langsung diuji oleh pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengembangan *prototype UI/UX* yang tidak hanya memperhatikan aspek visual, tetapi juga relevansi fungsi dengan kebutuhan pengguna. *Prototype* interaktif ini diharapkan menjadi dasar penting dalam proses pengembangan sistem aktual untuk Studio Saturasi Project.

Metode *Design Thinking* dipilih sebagai pendekatan dalam penelitian ini. Metode tersebut terdiri dari lima tahap utama, yaitu *empathize, define, ideate, prototype*, dan *test*. Pendekatan ini memungkinkan proses perancangan untuk tidak

hanya memperhatikan tampilan antarmuka, tetapi juga menekankan pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, perilaku, dan harapan pengguna.

Tahap empathize akan memberikan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan kebutuhan pelanggan studio foto, sementara tahap *define* akan membantu mengidentifikasi masalah utama yang perlu diselesaikan melalui sistem digital. Tahap *ideate* akan mengeksplorasi berbagai alternatif solusi kreatif, yang kemudian akan diwujudkan dalam bentuk prototipe pada tahap *prototype*.

Tahap testing dalam metode *Design Thinking* akan menjadi sarana untuk menguji dan menilai prototipe berdasarkan umpan balik langsung dari pengguna potensial. Proses iteratif dalam pengujian ini memungkinkan penyempurnaan berkelanjutan terhadap desain berdasarkan masukan nyata dari target pengguna. Dengan demikian, prototipe yang dihasilkan dapat menjadi dasar sistem digital yang mampu memberikan pengalaman pemesanan dan pengelolaan yang lebih baik dan efisien.

Efektivitas metode *Design Thinking* dalam merancang antarmuka digital telah terbukti melalui berbagai penelitian terdahulu di berbagai sektor layanan. Pendekatan ini telah berhasil diterapkan dalam perancangan sistem digital untuk berbagai jenis layanan, termasuk layanan yang memiliki karakteristik serupa dengan studio fotografi, yaitu layanan yang mengandalkan proses pemesanan dan interaksi langsung dengan pelanggan.

Salah satu penelitian relevan yang mendukung efektivitas metode ini adalah karya Achyani & Andini (2024) yang berjudul “Perancangan UI/*UX* Aplikasi *Booking Self Photo Studio* Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Penelitian tersebut berhasil merancang sistem pemesanan online untuk Sinar Mulya Studios yang sebelumnya menggunakan sistem manual dengan berbagai keterbatasan operasional yang serupa dengan kondisi Studio Foto Saturasi Project.

Dengan mengikuti lima tahapan dalam metode *Design Thinking*, penelitian Achyani & Andini (2024) mampu menghasilkan antarmuka yang responsif, intuitif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan skor rata-rata 80, yang termasuk dalam kategori "*acceptable*" dan menunjukkan penerimaan yang sangat baik dari pengguna. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan *Design Thinking*

efektif dalam menciptakan solusi digital yang tepat guna dan *user-centered*, serta memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan pemesanan studio foto.

Penelitian lain yang juga membuktikan efektivitas metode *Design Thinking* dalam konteks layanan reservasi dilakukan oleh Ratna Nur Fadilah & Dhian Sweetania (2023) dengan judul "Perancangan *Design Prototype UI/UX* Aplikasi Reservasi Restoran dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*". Penelitian ini merespons kebutuhan *platform digital* untuk memudahkan proses reservasi di restoran, khususnya di wilayah Tangerang, Depok, dan Bogor.

Perancangan dalam penelitian Fadilah & Sweetania (2023) dilakukan hingga tahap *prototype* menggunakan *tools Figma* dan diuji menggunakan *usability testing* berbasis *Maze*. Hasil pengujian menunjukkan skor *usability* sebesar 85, dengan nilai aspek *usability* keseluruhan mencapai 81,6%, yang menunjukkan tingkat penerimaan pengguna yang sangat baik. Rancangan ini terbukti mampu menjawab kebutuhan pengguna dalam konteks pemesanan restoran secara digital. Keberhasilan penelitian ini semakin memperkuat validitas metode *Design Thinking* sebagai pendekatan yang tepat dalam perancangan UI/*UX* untuk berbagai jenis layanan, termasuk layanan reservasi digital seperti studio fotografi.

Keberhasilan beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode *Design Thinking* terbukti efektif dalam merancang sistem digital yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Hal ini sangat relevan diterapkan pada layanan yang mengandalkan pemesanan daring, misalnya pada studio foto, di mana kemudahan akses, kejelasan informasi, dan efisiensi transaksi menjadi aspek penting bagi pelanggan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, pengembangan *prototype* UI/*UX* untuk Studio Foto Saturasi Project akan menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya menghasilkan tampilan sistem yang hanya menarik secara visual, tetapi juga mempermudah proses pemesanan pada pelanggan, melakukan pencatatan transaksi, dan pengelolaan ketersediaan jadwal fotografer.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti bermaksud untuk mengambil topik penelitian yang berjudul **"Perancangan *User Interface***

dan *User Experience* Web Booking Photographer Menggunakan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus: Studio Saturasi Project)".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, diperoleh identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Perancangan *UI/UX web booking photographer* Studio Saturasi Project yang ada sebelumnya masih terbatas pada bentuk *wireframe*, sehingga belum menghasilkan *prototype* interaktif yang dapat diuji untuk menggambarkan pengalaman pengguna secara nyata.
2. Proses pemesanan, pencatatan transaksi, dan pengelolaan jadwal di Studio Foto Saturasi Project masih dilakukan secara manual dengan media buku tulis. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, ketergantungan pada kondisi fisik buku, serta menyulitkan pencarian data pemesanan secara cepat, sehingga menghambat kemudahan bagi pengguna.
3. Belum dilakukan pengujian terhadap rancangan *UI/UX web booking photographer* Studio Saturasi Project karena masih dalam bentuk *wireframe*, sehingga tingkat kemudahan penggunaan sistem belum dapat dibuktikan secara objektif.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience web booking photographer* Studio Saturasi Project dengan menggunakan metode *Design Thinking* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience web booking photographer* Studio Saturasi Project yang mudah digunakan oleh pengguna.
3. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan *(usability)* antarmuka *web booking photographer* studio saturasi project yang dibuktikan melalui hasil pengujian dengan menggunakan *maze* dan *system usability scale*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang *User Interface* dan *User Experience web booking photographer* Studio Saturasi Project dengan menggunakan metode *Design Thinking* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Merancang *User Interface* dan *User Experience web booking photographer* Studio Saturasi Project yang mudah digunakan oleh pengguna
3. Mengetahui tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) dari antarmuka yang dirancang melalui pengujian menggunakan *platform Maze* dan *System Usability Scale (SUS).*

1.5. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini, beberapa batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan UI/*UX* untuk aplikasi web booking Studio Foto Saturasi Project, tidak mencakup pengembangan front-end maupun back-end atau infrastruktur server.
2. Evaluasi dan pengujian desain akan dilakukan dengan melibatkan sampel pengguna terbatas dan staf Studio Foto Saturasi Project.
3. Penelitian ini tidak mencakup implementasi atau deployment aplikasi web ke lingkungan produksi.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran bagi *owner* dan pengembang mengenai rancangan desain serta fitur-fitur aplikasi *website* yang akan diimplementasikan dalam proses pengembangan selanjutnya.
2. Desain yang teruji “baik” melalui tahap pengujian kepada pengguna dapat menambah kepercayaan pengguna dan meningkatkan *branding studio.*
3. Memberikan pengalaman dalam penerapan metode *design thinking* pada kasus nyata bagi peneliti.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal skripsi ini disusun agar pembahasan dapat tersampaikan secara runtut dan mudah dipahami. Bab dimulai dengan pendahuluan yang menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, serta tujuan penelitian. Selanjutnya, dipaparkan tinjauan pustaka yang menjadi dasar konseptual penelitian. Bab berikut menguraikan metode yang digunakan, meliputi pendekatan, teknik pengumpulan data, dan objek penelitian. Setelah itu, terdapat analisis dan pembahasan yang menguraikan hasil penelitian. Bagian akhir ditutup dengan kesimpulan yang menegaskan temuan utama serta rekomendasi yang relevan bagi pengembangan penelitian lebih lanjut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I memuat sejumlah aspek pokok yang menjadi dasar penyusunan penelitian, antara lain latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan. Selain itu, pada bab ini juga disertakan kutipan-kutipan relevan yang berfungsi memperkuat argumentasi dan landasan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab II berisi tinjauan pustaka dan landasan teori yang menjadi pijakan konseptual penelitian. Pada bagian ini, tinjauan pustaka disusun untuk memperoleh hasil kajian terhadap literatur yang sudah ada, penelitian terdahulu, serta teori-teori yang relevan dengan topik yang diteliti. Sementara landasan teori memaparkan konsep, prinsip, dan kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, memaparkan objek penelitian serta menguraikan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab IV, dilakukan analisis serta pembahasan terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian. Selanjutnya, temuan penelitian digunakan sebagai dasar dalam proses perancangan sesuai dengan metode penelitian yang telah ditetapkan, kemudian hasil perancangan tersebut diuji untuk menilai efektivitas dan kesesuaian rancangan yang telah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini disajikan kesimpulan yang merangkum hasil temuan dari pembahasan sekaligus memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat rekomendasi sebagai tindak lanjut yang dapat dijadikan acuan bagi pihak terkait maupun untuk penelitian selanjutnya.