

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Make Up Artist (MUA) adalah seseorang yang bisa dalam merias wajah untuk memperindah dan meningkatkan penampilan. Saat ini, *makeup* tidak hanya digunakan untuk mempercantik diri, tetapi juga menjadi dibutuhkan dalam berbagai acara yang memerlukan tata rias [1]. Acara besar seperti pernikahan, pesta prom, dan sesi foto membuat kebutuhan akan jasa *makeup artist*. Dimana pernikahan menjadi bagian terbesar dari pasar ini, karena ingin tampil sempurna di hari spesial mereka. Selain itu, budaya influencer dan selebriti juga membuat semakin banyak orang memilih *makeup* profesional untuk berbagai acara [2]. Pada tahun 2020, terdapat 16.953 pernikahan di Surabaya, sementara pada 2021 jumlahnya menurun menjadi 16.775 [3]. Meskipun mengalami penurunan, angka tersebut tetap menunjukkan bahwa lebih dari 16 ribu pasangan menikah setiap tahunnya, menciptakan peluang bagi MUA untuk menawarkan layanan mereka. Kemudahan dalam proses pemesanan MUA dan mencari informasi layanan diperlukan bagi pelanggan. Meskipun aplikasi seperti Hello Beauty telah hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut, masih terdapat keterbatasan. Pengguna masih harus menghubungi MUA untuk mengetahui jadwal, dan tidak tersedia fitur seperti konsultasi video call hanya via chat. Selain itu, ulasan terbatas pada teks dan rating tanpa foto, dan portofolio MUA belum dikelompokkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat UI/UX aplikasi yang lebih mudah digunakan dan mengurangi kekurangan dari aplikasi sebelumnya.

Acara-acara penting seperti pernikahan, wisuda, dan prewedding membuat orang ingin tampil cantik dan rapi. Khusus untuk pernikahan, merias wajah pengantin memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus, sehingga banyak calon pengantin memilih menggunakan jasa MUA profesional untuk memastikan penampilan mereka terlihat maksimal di hari istimewa [4]. Di tengah kebutuhan jasa MUA, teknologi turut berperan penting dalam mendukung proses kerja para MUA [5]. Salah satu peran teknologi adalah hadirnya layanan pemesanan MUA secara online yang dapat meningkatkan kemudahan operasional serta kepuasan

pelanggan. Sebuah penelitian menyoroti bahwa sistem reservasi digital memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi layanan, melakukan pemesanan dan pembayaran secara online, serta membantu penyedia layanan dalam mengelola jadwal dan data reservasi secara lebih mudah [6]. Dalam konteks ini, platform *marketplace* digital berperan penting karena mampu menggabungkan berbagai penyedia jasa MUA dalam satu, sehingga pengguna dapat membandingkan portofolio, harga, dan ulasan secara transparan. Adapun penelitian yang mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa *marketplace* online mempermudah konsumen dalam menemukan layanan kecantikan dan memberikan peluang lebih besar bagi penyedia jasa untuk menjangkau audiens yang luas melalui sistem reservasi yang terstruktur dan berbasis digital [7].

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan MUA dan Pelanggan bahwa proses pemesanan layanan *Make Up Artist* (MUA) yang berjalan masih kurang, baik dari sisi pelanggan maupun MUA itu sendiri. Pelanggan sering mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang jelas mengenai harga, jenis layanan, dan ketersediaan jadwal. Banyak MUA tidak mencantumkan harga dan jadwal secara transparan, sehingga pelanggan harus bertanya langsung, yang memperlambat proses pemesanan. Ketidakpastian ini membuat pelanggan harus menghubungi beberapa MUA sebelum menemukan yang tersedia, yang memakan waktu dan sering kali tidak mendapatkan respons yang cepat. Selain itu, komunikasi yang kurang cepat, terutama melalui media sosial atau pesan langsung yang membuat pelanggan menunggu. Di sisi pembayaran, sebagian besar MUA hanya menerima transfer, seperti e-wallet atau lainnya. Kurangnya kebijakan mengenai *Down Payment* (DP) dan pembatalan saat terjadi perubahan jadwal atau pembatalan layanan. Bagi MUA, kendala utama mereka dalam manajemen pesanan. Banyak dari mereka masih pencatatan jadwal melalui buku atau note hp. Pengelolaan jadwal yang tidak teratur membuat mereka harus mengecek dan mengkonfirmasi ketersediaan secara langsung setiap kali ada pelanggan yang bertanya. Tidak hanya membutuhkan waktu, tetapi juga meningkatkan risiko bentrok jika ada kesalahan pencatatan atau keterlambatan dalam memperbarui jadwal. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan desain UI/UX

dengan pendekatan yang *user-friendly* agar pengalaman pengguna lebih nyaman dan mudah digunakan.

Untuk membuat aplikasi yang optimal, diperlukan desain yang tepat dengan memperhatikan tampilan (UI) dan pengalaman pengguna (UX), sehingga aplikasi menjadi lebih mudah digunakan dan nyaman. UI dan UX memainkan peran penting dalam perkembangan teknologi dengan memanfaatkan sarana digital untuk menciptakan produk yang mudah digunakan. Perancangan UI/UX menjadi tahap awal yang krusial dalam pengembangan aplikasi, memungkinkan aplikasi lebih menarik dan meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, dalam dunia digital marketing, UI dan UX berkontribusi besar dalam meningkatkan visibilitas website serta pengalaman pengguna dalam aplikasi bisnis [8]. Dalam penelitian ini, perancangan UI/UX akan menggunakan metode *design thinking*.

Design thinking adalah metode inovatif yang menekankan pemahaman menyeluruh tentang pengguna, mengidentifikasi permasalahan yang tepat, serta mengembangkan solusi kreatif yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Metode ini telah terbukti berhasil dalam desain produk dan layanan yang dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Penerapan metode *design thinking* bertujuan untuk merancang aplikasi yang mudah untuk digunakan, interaktif, dan mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna [9]. Penggunaan metode *design thinking* yang mencakup tahap *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* sangat bermanfaat dalam pengembangan *prototype* yang sesuai dengan pengalaman serta kebutuhan pengguna [10]. UI/UX memiliki berbagai metodologi untuk mendukung desain antarmuka aplikasi, setiap metodologi ini memiliki kekurangan yang perlu dipertimbangkan. *User-Centered Design* (UCD) memerlukan dokumentasi lengkap, melibatkan banyak orang, dan biaya yang tinggi, yang membuatnya kurang cocok untuk kebutuhan yang cepat dan kurang mendalam dalam menangani kasus yang kompleks. *Lean UX*, meskipun fokus pada kecepatan dan kemudahan, tidak memprioritaskan dokumentasi yang lengkap, kurang melibatkan stakeholder, dan tidak ideal untuk kasus yang luas atau kompleks. Sementara itu, *Double Diamond* membutuhkan dokumentasi lengkap, melibatkan banyak orang, memakan biaya tinggi, dan kurang cocok untuk proyek kecil atau yang memiliki waktu terbatas karena prosesnya yang kompleks [11].

Design thinking menawarkan kelebihan dalam fleksibilitas dan inovasi. Proses yang dilakukan berulang memungkinkan eksplorasi ide yang lebih luas untuk menghasilkan solusi yang lebih kreatif dan berbeda. Selain itu, *design thinking* lebih cepat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna sepanjang proses [12].

Beberapa penelitian membahas penerapan metode *design thinking* dan *User-Centered Design (UCD)* dalam perancangan UI/UX untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian “*Analysis and Design of Mobile Application for Make-Up Artist Services (Halomua)*” menerapkan *design thinking* untuk mengatasi masalah desain dan layanan dalam aplikasi MUA, menghasilkan prototipe responsif dengan skor *System Usability Scale (SUS)* 85,2 (kategori “*Excellent*”), yang memperbaiki aspek harga, respon lambat, dan kurangnya informasi relevan [13]. Penelitian “*Perancangan UI/UX Fitur Mentor on Demand Menggunakan Metode Design thinking pada Platform Pendidikan Teknologi*” menggunakan metode *design thinking* untuk merancang fitur mentoring 1:1 pada platform pembelajaran online. Penelitian ini berhasil membuat rancangan UI/UX yang sesuai kebutuhan pengguna dan diuji dengan metode *Single Ease Question (SEQ)* untuk memastikan prototype mudah digunakan, sehingga dapat meningkatkan kemudahan belajar dan kepuasan pengguna [14]. Sementara itu, penelitian “*Perancangan User Interface dan User Experience Sistem Informasi E-Learning*” menerapkan *Design thinking* dalam sistem e-learning SMA Tunas Bangsa Palembang, menghasilkan prototipe berbasis Figma dengan skor SUS 93 (guru) dan 85 (siswa) serta skor tinggi dalam *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Solusinya mencakup fitur manajemen absensi, tugas, dan evaluasi bagi guru, serta diskusi, pengumpulan tugas, dan pengunduhan materi bagi siswa [15]. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah berhasil meningkatkan kualitas UI/UX melalui metode *design thinking* dan UCD, penelitian ini mengembangkan sistem pemesanan jasa *Make Up Artist* berbasis *marketplace* yang memperhatikan kebutuhan dua tipe pengguna sekaligus (MUA dan pelanggan) serta mengevaluasi *usability* secara lebih komprehensif.

Perancangan UI/UX dalam penelitian ini menggunakan metode *design thinking* untuk merancang desain aplikasi pemesanan *Make Up Artist* (MUA) yang mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode ini terdiri dari lima tahap yaitu *empathize, define, ideate, prototype, dan testing*. Responden dalam

penelitian ini adalah pelanggan yang mencari jasa MUA serta MUA yang menawarkan layanan mereka. Proses pembuatan desain dilakukan melalui *wireframe low-fidelity* dan *prototype hi-fidelity* berdasarkan masukan dari pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, masalah yang diangkat dalam skripsi ini tentang bagaimana penerapan metode *design thinking* dalam perancangan UI/UX aplikasi *marketplace* pemesanan *make up artist*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang terkait adalah sebagai berikut:

1. Desain UI/UX dengan metode *design thinking*.
2. *Make up artist* yang menerima pesanan di Surabaya
3. Pengguna yang pernah memesan *make up artist*.
4. Pengujian dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dan *Heuristic Evaluation*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini meliputi menerapkan desain UI/UX aplikasi *marketplace* pemesanan *make up artist* dengan metode *design thinking* sesuai kebutuhan pengguna.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk membuat materi yang akan dibahas lebih mudah dipahami, penulis membuat gambaran umum tentang sistematika penulisan mencakup aspek-aspek berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisi tentang gambaran umum mengenai penelitian skripsi yang akan dilaksanakan. Pada bab ini, membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab Tinjauan Pustaka, berisi landasan teori yang mendukung penelitian skripsi ini, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab Metodologi Penelitian, berisi alur dan metode penelitian yang akan digunakan. Tahapan tersebut mencakup identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data, melakukan analisis kebutuhan, metode perancangan desain, dan menulis laporan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan, mulai dari tahapan perancangan hingga hasil akhir yang diperoleh. Pada bagian ini juga dijelaskan setiap proses yang dilalui selama penelitian, disertai dengan tampilan atau data yang mendukung. Hasil yang didapat kemudian dianalisis dan dibahas untuk melihat sejauh mana pencapaiannya terhadap tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, bab ini menyampaikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan. Selain itu, bab ini juga memberikan saran yang dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya, baik untuk penelitian masa depan maupun untuk penerapan sistem.