

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital yang pesat pada masa kini menjadikan media sosial sebagai salah satu sarana utama bagi pelaku usaha untuk memperluas jangkauan serta membangun interaksi dengan pelanggan. Industri kreatif merupakan sektor ekonomi yang berfokus pada proses penciptaan, produksi, dan distribusi barang maupun jasa yang memiliki nilai tambah karena mengandung unsur kreativitas. Sektor ini meliputi berbagai bidang seperti seni pertunjukan, media, desain, arsitektur, permainan digital, *fashion*, dan sebagainya. Studio foto termasuk ke dalam bagian dari industri kreatif, yang menjadi wadah untuk menyalurkan ekspresi visual. Dalam praktiknya, fotografer memanfaatkan keterampilan teknis dan artistik untuk menghasilkan karya visual yang menarik. Pemanfaatan teknologi, pemilihan konsep yang inovatif, serta kepekaan terhadap unsur estetika menjadi elemen penting dalam operasional studio foto. Studio Foto Singaraja merupakan salah satu pelaku usaha kreatif yang berlokasi di Kota Singaraja. Studio ini bergerak di bidang fotografi dan desain visual, serta menyediakan layanan bagi pelanggan, khususnya bagi mereka yang ingin melakukan sesi *prewedding* sesuai tema yang diinginkan, serta pemotretan untuk acara wisuda dan keluarga. Studio ini mengedepankan layanan yang bersifat personal dan kreatif, dengan berfokus pada keinginan serta preferensi unik setiap pelanggan. (Achyani & Andini, 2024).

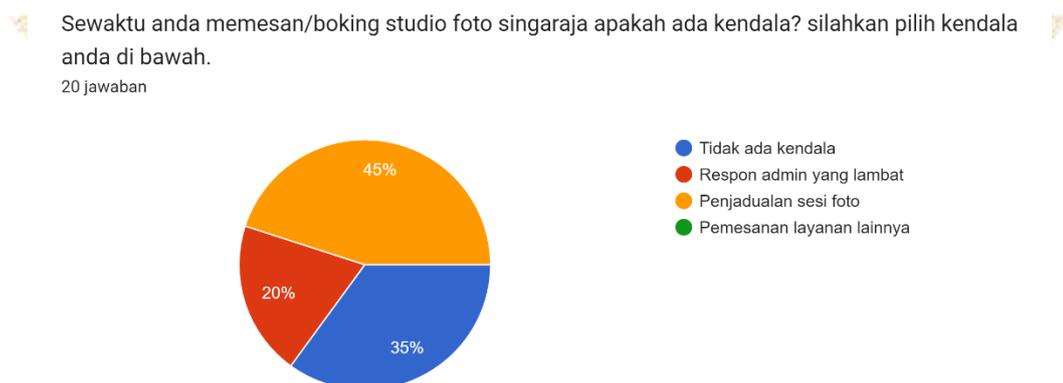
Studio Foto Singaraja merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang industri kreatif atau multimedia. Studio Foto Singaraja berdiri sejak 14 Juli 2023 dan berlokasi di Jl. Gempol No 56 Banyuning Barat, Kec. Buleleng, Kab. Buleleng. Tujuan Studio Foto Singaraja adalah untuk menjadi sebuah perusahaan industri kreatif yang besar dan mampu menyelesaikan masalah pada pelanggan. Keberadaan studio foto menjadi penting mengingat permintaan akan layanan fotografi untuk berbagai acara seperti pernikahan, keluarga, dan acara social. Dimana Studio Foto Singaraja ini juga memiliki studio selfi foto, sewa kamera, frame foto dan foto box. Sejak dibuka pada tahun 2023, Studio Foto Singaraja telah menjadi tujuan populer bagi banyak orang yang ingin melakukan

pemotretan. Dalam setahun berjalan, studio ini telah berhasil memperluas jangkauannya dengan menawarkan layanan foto box dan berbagai layanan fotografi lainnya. Seiring dengan peningkatan popularitasnya, permintaan untuk menggunakan jasa fotografi di Studio Foto Singaraja terus meningkat hingga saat ini di tahun 2024, studio ini dikenal luas dan menjadi pilihan terbaik bagi banyak pelanggan yang menginginkan hasil foto berkualitas dan kreatif. Namun, Studio Foto Singaraja, seperti banyak bisnis lainnya, sering kali menghadapi tantangan dalam manajemen pelanggan, terutama mereka yang berkomunikasi secara eksklusif melalui platform media sosial, terutama Instagram. Interaksi hanya melalui platform ini menyebabkan keterbatasan dalam pesan/boking, jadwal, dan koordinasi dengan pelanggan.

Keterbatasan komunikasi merupakan faktor utama yang dihadapi oleh Studio Foto Singaraja, dikarenakan komunikasi yang berlangsung pada Studio Foto Singaraja hanya melalui instagram saja, sering kali tidak efisien dan tidak terorganisir. Pesan-pesan dari pelanggan tersebar di antara berbagai pesan DM, sehingga sulit untuk dipantau dan diatur dengan baik. Manajemen Jadwal yang rumit juga menjadi salah satu masalah dalam Studio Foto Singaraja. Tanpa manajemen yang terstruktur, penjadwalan sesi foto akan menjadi rumit, ini dapat menyebabkan tumpang tindih dalam penjadwalan sesi foto, dan ketidakpuasan pelanggan. Studio Foto Singaraja juga kesulitan dalam menawarkan layanan tambahan seperti sewa kamera, frame foto, dan foto box kepada para pelanggan, karena kurangnya platform yang sesuai untuk menampilkan dan mengelola penawaran tersebut, dimana layanan ini memiliki akun Instagram yang berbeda seperti contohnya @studio.foto.singaraja, @foto.box.singaraja, @frame.foto.singaraja dan akun yang terakhir yaitu @sewa.kamera.singaraja. Jadi untuk manajemen pesanan sangat rumit, dikarenakan pada setiap bisnis memiliki akun instagramnya masing-masing, sehingga pesan tersebut jarang terbaca oleh pihak Studio Foto Singaraja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Kadek Dwi Saputra, S.T. selaku pemilik Studio Foto Singaraja, terdapat beberapa keluhan dari pelanggan karena admin lambat membalas chat atau tidak merespons sama sekali. Hal ini disebabkan pesan yang dikirim tenggelam dan tidak sempat dibaca oleh

admin. Selain itu, sering terjadi waktu yang bertabrakan antar pelanggan, sehingga sulit bagi Studio Foto Singaraja untuk mengelola beberapa pelanggan yang datang ke studio. Akibatnya, beberapa pelanggan mengeluh karena harus menunggu terlalu lama untuk melakukan sesi foto. Studio Foto Singaraja tidak hanya menyediakan studio foto, tetapi juga memiliki banyak bisnis lain. Saat dilakukan wawancara, pemilik Studio Foto Singaraja mengaku kewalahan dalam mengelola berbagai jenis bisnis yang dijalani. Pemilik studio mengharapkan perancangan *UI/UX* website yang mampu membantu dalam mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi. Dalam penelitian ini, dilakukan penyebaran kuesioner kepada 20 pelanggan Studio Foto Singaraja untuk memperoleh data yang relevan. Salah satu hasil dari kuesioner tersebut ditampilkan pada Gambar 1.1 di bawah ini, sedangkan keseluruhan isi kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 2.



Gambar 1. 1 Hasil Kuesioner

Berdasarkan gambar 1.1, kuesioner yang disebarakan kepada para pelanggan Studio Foto Singaraja untuk menentukan apa permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Salah satu hasil dari kuesioner dari beberapa pertanyaan, menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan mengalami permasalahan terutama pada penjadwalan sesi foto, respon admin yang lambat, dan pemesanan layanan lainnya. Berdasarkan hasil analisis, terlihat bahwa 20% memiliki permasalahan pada respon admin yang lambat, sedangkan 45% mengalami kesulitan dalam penjadwalan sesi foto. Sementara itu, 35% tidak mengalami kendala. Berdasarkan hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama

di dialami pelanggan terletak pada penjadwalan sesi foto dan respon admin yang lambat. Selain itu, dari tanggapan pelanggan, mereka menginginkan studio foto tersebut dapat mempermudah pelanggan dalam proses pemesanan dan penjadwalan sesi foto. Oleh karena itu, perlu dibuat rancangan UI/UX berbasis web untuk dapat menyelesaikan permasalahan dalam melakukan booking atau sewa kamera pada Studio Foto Singaraja dengan fitur-fitur yang mudah dipahami pelanggan. Diharapkan perancangan ini dapat mempermudah pemilik studio, untuk mengembangkan atau melanjutkan pada tahap *back end*.

Pemilihan desain UI/UX *Website* dibandingkan dengan pembuatan desain *mobile* untuk Studio Foto Singaraja didasarkan pada beberapa alasan kuat, terutama terkait aksesibilitas dan efisiensi. *Website* dapat diakses dari berbagai perangkat tanpa perlu mengunduh dan menginstal aplikasi, sehingga lebih mudah diakses oleh pengguna dari berbagai platform, baik itu komputer, tablet, maupun smartphone. Pengembangan *Website* juga cenderung lebih murah dan cepat dibandingkan dengan aplikasi *mobile*, yang memerlukan versi terpisah untuk Android dan iOS. Selain itu, pembaruan dan pemeliharaan *Website* dapat dilakukan secara lebih efisien, dengan perubahan yang langsung terlihat oleh semua pengguna tanpa perlu menunggu update aplikasi. Dengan tambahan responsivitas yang memungkinkan desain UI/UX ini menyesuaikan diri saat dibuka di perangkat *mobile*, maka dalam konteks Studio Foto Singaraja, desain UI/UX *Website* adalah pilihan yang lebih strategis untuk mencapai tujuan bisnis dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Dengan perancangan UI/UX yang tepat, Studio Foto Singaraja berpotensi untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, serta memperluas cakupan layanan yang diberikan.

Menurut Muhyidin dkk., (2020) Metode *User Interface* (UI) adalah penyusunan grafis dari sebuah situs web atau aplikasi yang menggunakan perangkat lunak berbasis pemfilteran konten, memiliki keunggulan dalam menyajikan informasi yang lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Secara otomatis, UI ini beradaptasi untuk memastikan bahwa konten yang ditampilkan sesuai dengan preferensi dan kebiasaan pengguna, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan kemampuan

untuk memfilter konten berdasarkan preferensi dan perilaku pengguna, UI dapat meningkatkan kegunaan produk secara keseluruhan. Sementara itu, konsep *User Experience* (UX) menurut Kuhar & Merčun, (2022). Aspek efektivitas dan efisiensi merupakan elemen krusial dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Oleh karena itu, perpaduan antara *user interface* (UI) yang responsif dan *user experience* (UX) yang dirancang dengan baik dapat menghadirkan pengalaman yang lebih nyaman dan memuaskan bagi pengguna. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem *UI/UX* berbasis web bagi Studio Foto Singaraja, dengan penekanan pada pengembangan fitur-fitur yang mendukung manajemen pelanggan, penjadwalan layanan, serta penyediaan layanan tambahan.

Penelitian ini menerapkan metode *Design Thinking* dalam merancang *UI/UX* pada website Studio Foto Singaraja, karena pendekatan ini bersifat holistik, tidak hanya berfokus pada desain produk tetapi juga pada inovasi produk serta pengembangan bisnis secara menyeluruh. Metode ini sangat dianjurkan karena menitikberatkan pada inovasi dan penyelesaian masalah secara kreatif. Keunggulan *Design Thinking* terletak pada dorongan untuk berpikir kreatif dan inovatif melalui pendekatan yang berorientasi pada pengguna, serta menekankan proses pengujian secara iteratif dan pengumpulan umpan balik pengguna untuk penyesuaian dan penyempurnaan solusi secara cepat (Alrazi & Rachman, 2021). Di sisi lain, dibandingkan dengan *Human-Centered Design* (HCD), metode ini menawarkan pendekatan yang sangat terfokus pada kebutuhan pengguna, sehingga produk atau layanan yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan keinginan dan harapan mereka. *HCD* menerapkan metodologi yang lebih terstruktur, yang memudahkan dalam menyelesaikan permasalahan secara sistematis. Namun demikian, *HCD* cenderung kurang mendorong inovasi untuk menghasilkan solusi yang benar-benar baru dan mungkin tidak terpikirkan oleh pengguna. Selain itu, pendekatan ini dapat memakan waktu lebih lama karena menitikberatkan pada penelitian dan pemahaman yang mendalam terhadap pengguna (Khadijah, 2022).

Design Thinking merupakan pendekatan yang berfokus pada manusia untuk menyelesaikan masalah secara inovatif dan kreatif melalui lima tahapan

utama, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pada tahap *Empathize*, dilakukan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara. Tahap *Define* berfungsi untuk merumuskan masalah inti berdasarkan wawasan yang telah diperoleh. Selanjutnya, tahap *Ideate* melibatkan proses *brainstorming* guna menghasilkan berbagai solusi potensial. Pada tahap *Prototype*, ide-ide tersebut dikembangkan menjadi model sederhana untuk eksplorasi dan pengujian konsep. Dalam konteks penelitian ini, *prototype* akan dikembangkan hingga tahap *front-end*, yang mencakup elemen visual dan interaktif dari desain *UI/UX* website Studio Foto Singaraja. Terakhir, pada tahap *Test*, prototipe diuji dengan pengguna sesungguhnya melalui *usability testing* guna memperoleh umpan balik yang digunakan untuk iterasi dan penyempurnaan solusi. Dengan menerapkan *Design Thinking*, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan solusi yang relevan dan bermanfaat.

Berdasarkan metode yang dipilih, pengujian dalam penelitian ini menggunakan *usability testing* yang digunakan untuk mengukur aspek *usability*. Menurut Larasati, (2020). *Usability testing* atau uji ketergunaan merupakan proses pengujian yang bertujuan untuk mengukur tingkat efisiensi, kemudahan pembelajaran, dan kemampuan mengingat cara berinteraksi dengan suatu sistem tanpa mengalami kesulitan atau kesalahan. Melalui *usability testing*, pengembang dapat mengidentifikasi potensi masalah dalam desain produk dan melakukan perbaikan guna meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna. Berbagai penelitian yang melakukan evaluasi terhadap website menggunakan *usability testing* menunjukkan bahwa metode ini mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi atau sistem tertentu (Sukmasetya dkk., 2020). Melalui metode *usability testing*, data mengenai kemudahan penggunaan website serta kepuasan pengguna dapat dikumpulkan secara sistematis. Hasil dari metode ini memberikan wawasan penting terkait kelebihan dan kekurangan *UI/UX* Website Studio Foto Singaraja. Penelitian ini akan mengukur tiga aspek utama, yaitu efektivitas sejauh mana pengguna mampu menyelesaikan tugas-tugas pada website; efisiensi—seberapa cepat dan mudah tugas-tugas tersebut dapat diselesaikan; serta kepuasan pengguna, yang diukur menggunakan metode *Retrospective Think-Aloud (RTA)*.

Dengan demikian, metode *usability testing* berperan dalam membantu pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam merancang dan mengembangkan website yang lebih efektif dan memuaskan bagi pengguna.

Tujuan penelitian ini adalah merancang *UI/UX* Website Studio Foto Singaraja guna menghadirkan pengalaman pengguna yang optimal dan komprehensif. Fokus utama penelitian terletak pada pemahaman kebutuhan serta preferensi pengguna agar dapat menghasilkan antarmuka yang intuitif dan responsif. Salah satu tujuan penting dari perancangan ini adalah untuk mengintegrasikan semua layanan yang ada di Studio Foto Singaraja dalam satu platform website. Dengan demikian, pelanggan dapat dengan mudah mengakses dan memilih berbagai layanan, seperti pemesanan sesi foto, penyewaan kamera, pembuatan frame foto, dan penggunaan foto box, tanpa perlu mengunjungi berbagai saluran atau aplikasi terpisah.

Website ini dirancang untuk menyederhanakan proses pemesanan dan manajemen jadwal, sehingga pelanggan dapat dengan mudah memilih waktu yang tersedia dan barang yang mereka pesan. Dengan mencapai tujuan ini, penelitian diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional studio, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang diidentifikasi adalah

1. Studio Foto Singaraja mengalami kesulitan dalam manajemen pelanggan, penjadwalan, dan menawarkan layanan kepada pelanggan.
2. Pelanggan Studio Foto Singaraja menginginkan pemesanan yang lebih efisien dan penjadualan yang tertata.
3. Layanan lainnya pada Studio Foto Singaraja seperti foto box, frame foto, dan sewa kamera, sangat sedikit diketahui oleh pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas, pertanyaan penelitian yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan *UI/UX Website* Studio Foto Singaraja untuk kebutuhan manajemen pelanggan, penjadwalan, dan penawaran layanan ke pelanggan menggunakan metode *design thinking*?

2. Bagaimana hasil pengujian *usability* pada perancangan UI/UX *Website* Studio Foto Singaraja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan rancangan UI/UX *Website*, Studio Foto Singaraja menggunakan metode *Design Thinking* guna membantu manajemen pelanggan, efisiensi operasional, dan memberikan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
2. Mendapatkan hasil pengujian *usability* pada perancangan UI/UX *design* sistem *Website* Studio Foto Singaraja.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini menetapkan ruang lingkup yang dirancang agar pembahasan dapat berlangsung secara lebih terfokus dan spesifik sesuai dengan tujuan penelitian. Ruang lingkup tersebut mencakup:

1. Perancangan UI/UX: Penelitian ini akan berfokus pada perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari sistem berbasis web untuk Studio Foto Singaraja. Ini mencakup desain elemen-elemen visual, navigasi, interaksi, dan alur pengguna yang memastikan pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan sistem.
2. Fitur Utama Sistem (*Front end*): Sistem yang dirancang akan mencakup fitur-fitur utama pada sisi *front end*, seperti desain visual yang menarik dan responsive, navigasi yang intuitif, interaksi yang lancar, dan tata letak yang memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem.
3. Pengujian *usability* dilakukan satu kali: Mengevaluasi efisiensi dan efektivitas desain UI/UX dari *Website* Studio Foto Singaraja. Pengujian ini akan melibatkan pengguna nyata yang akan diminta untuk menyelesaikan tugas tertentu pada *prototype* yang telah dirancang. Selain itu, untuk mengukur kepuasan pengguna, wawancara akan dilakukan setelah pengujian untuk mendapatkan umpan balik langsung tentang pengalaman mereka.

4. Skala Lokal (Singaraja): Penelitian ini akan difokuskan pada konteks lokal di Singaraja, Bali. Mencakup pemahaman tentang kebutuhan dan preferensi pasar lokal, serta pengujian dan validasi sistem dengan pengguna yang mewakili demografi dan karakteristik pasar lokal.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

a. Bagi Studio Foto Singaraja:

1. Penelitian ini memberikan rancangan pengembangan sistem yang komprehensif untuk Studio Foto Singaraja. Rancangan ini akan mencakup elemen-elemen visual, navigasi, interaksi, dan alur pengguna yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan dalam penggunaan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
2. Mempermudah dan memberikan solusi yang signifikan dalam mempermudah manajemen pelanggan di Studio Foto Singaraja. Dengan UI/UX *website* Studio Foto Singaraja yang dirancang khusus, diharapkan studio ini akan mampu mengelola pelanggan dengan lebih baik dan memastikan bahwa *website* mudah dipahami oleh pelanggan. UI/UX ini akan membantu memberikan gambaran yang jelas dalam proses pemesanan dan penjadwalan sesi foto, sehingga mengurangi risiko tumpang tindih jadwal dan meningkatkan efisiensi operasional.

b. Bagi penelitian selanjutnya:

1. Penelitian ini dapat memberikan dasar yang kuat bagi penelitian selanjutnya dalam bidang perancangan *back end*, pengembangan sistem berbasis web, dan penerapan metode *Design Thinking* dalam konteks industri kreatif seperti studio foto.
2. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan sistem dengan menambahkan fitur-fitur lanjutan yang belum tersedia dalam versi awal.
3. Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan inspirasi bagi penelitian di industri kreatif lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam manajemen pelanggan dan peningkatan pengalaman pengguna.