

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi digitalisasi dapat mempengaruhi cara pengguna mencari informasi yang akurat dan terpercaya. Kepercayaan yang dibangun oleh Perusahaan akan menguntungkan kedua pihak. Seperti halnya penyediaan layanan Makeup Artist yang saat ini berkembang pesat untuk memenuhi permintaan pelanggan. Semakin banyak persaingan di industri tata rias wajah memungkinkan setiap perusahaan untuk menggunakan teknologi informasi untuk menyediakan layanan yang lebih baik, mudah, dan cepat (Faadhilla and Kurniadi, 2021).

Makeup Artist (MUA) adalah mereka yang bertanggung jawab atas merias wajah, terkadang menata rambut (hairdo) atau hijab (hijabdo) klien untuk berbagai alasan. Baik untuk pesta, wisuda, pernikahan, atau sesi foto, maupun untuk acara yang memerlukan pertunjukan. Oleh karena itu, tidak hanya terbatas pada *Makeup artist*. *MUA* bekerja untuk mengubah penampilan klien dengan menggunakan peralatan dengan bahan kosmetik.

Makeup merupakan seni merias wajah atau mengubah bentuk asli dengan bantuan alat dan kosmetik yang dimaksudkan untuk memperindah dan menutupi kekurangan wajah sehingga terlihat sempurna (Elianti dan Pinasti, 2017). Untuk mengetahui informasi tentang kebiasaan perempuan menggunakan makeup dan produk-produk kosmetik.

Berdasarkan Gambar dibawah mengenai demografi responden, total sampel sebanyak 2830 responden. Seluruh responden berjenis kelamin perempuan. Jika dilihat berdasarkan usia responden, kebanyakan berada di kelompok usia 18- 25 tahun (46.8%), selanjutnya 27.0% responden berada di kelompok usia 25-35 tahun, 18.9% responden berada di kelompok usia diatas 36-45 tahun, dan sisanya 7.3% responden berusia diatas 45 tahun. Selain itu bila dilihat dari pekerjaannya, paling banyak responden seorang Pelajar/ Mahasiswa (29.4%), disusul dengan staf/karyawan (24.7%), 12.2% Ibu rumah tangga, dan sisanya memiliki pekerjaan yang bervariasi seperti Wirausaha, Tidak bekerja/ masih mencari pekerja, paruh waktu, professional, PNS, dan lain-lain. Berikut data responden makeup:



Gambar 1.1 Demografi Responden makeup 2020

Sumber : <https://nusaresearch.net/public/news/996->

[Laporan Tentang Makeup Routine.n](#)

Dalam memahami Studi Kasus ini, Makeupbyza menyediakan layanan mereka melalui akun Instagram. Makeupbyza terletak di kecamatan sukabumi Bandar Lampung dan Kecamatan Katibung Lampung Selatan. Pemilik Makeupbyza yaitu azza yang merupakan perias baru yang mulai beroperasi sebagai MUA pada September 2021 dan terus berkembang hingga saat ini. Mitra ini cukup terkenal di wilayah kecamatan katibung dan memiliki lebih banyak pelanggan setiap bulan berkat kemajuan teknologi dan layanan yang lebih baik. Nama pelanggan, Jenis jasa makeup, Alamat, Waktu tanggal pelaksanaan dan Jumlah orang makeup dicatat dalam buku setelah data pelanggan dan pemesanan keseluruhan diproses.

Berdasarkan jumlah pelanggan yang cukup banyak, tentunya akan ada beberapa pertanyaan yang akan diajukan oleh pelanggan kepada manajemen (admin) mengenai harga tipe makeup dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan jasa makeup, sehingga manajemen dapat menanggapi pertanyaan tersebut secara individual. Untuk memudahkan proses pemesanan dan penyampaian laporan kepada manajemen, proses ini harus menggunakan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mitra menunjukan bahwa ada masalah dengan proses pelaporan data yang dilakukan secara berulang menggunakan buku catatan, yang menyebabkan kesalahan pencatatan jadwal pelaksanaan dan kerangkapan data. Permasalahan berikutnya adalah pelayanan dianggap kurang optimal karena pertanyaan pelanggan tentang paket harga dan fasilitas yang diajukan melalui media chat harus dijawab satu per satu, yang menyebabkan pesan yang tidak sempat dibalas tertunda.

Permasalahan pada proses booking seperti kesalahan jadwal pelaksanaan yang menyebabkan beberapa acara terjadi secara bersamaan juga merupakan masalah.

Berdasarkan permasalahan tersebut Aplikasi *booking makeup artist*, yang dapat diakses secara online, merupakan solusi untuk masalah tersebut. Untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin meningkat, aplikasi ini muncul sebagai solusi menjanjikan. Aplikasi yang menggunakan pendekatan *design thinking* dipilih karena memiliki keunggulan seperti kemudahan akses ke informasi dan proses pengembangan aplikasi yang relatif mudah dan cepat. Pendekatan *desain thinking* sangat relevan dalam situasi ini.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menciptakan antarmuka pengguna yang optimal untuk aplikasi *booking makeup artist* yang menggunakan pendekatan *design thinking*. Peneliti memberikan solusi yang memungkinkan pengguna melihat informasi tentang harga sesuai tipe makeup, scan wajah, detail harga, jadwal pelaksanaan, melakukan transaksi pemesanan online, dan meverifikasi pembayaran berdasarkan tipe makeup yang telah dipilih. Selain itu, pengguna dapat melihat informasi tentang jadwal pelaksanaan acara secara online.

Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kemajuan industri kecantikan, membantu serta mempermudah calon pelanggan, dan *makeup artist*.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut dari latar belakang di atas yang telah dipaparkan maka disimpulkan menjadi beberapa poin antara lain :

1. Bagaimana merancang aplikasi *UI/UX booking makeup artist* dengan pendekatan *design thinking*?
2. Bagaimana menyajikan aplikasi *UI/UX* yang dapat mempermudah proses bisnis seperti melihat informasi tipe *makeup*, scan wajah, detail harga, jadwal pelaksanaan, melakukan transaksi pemesanan online dan pembayaran?
3. Bagaimana membuat sistem manajemen booking yang efektif dan efisien?
4. Bagaimana pengguna bisa berkonsultasi terhadap pemilik layanan jasa *Make Up Artist*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan sebagai berikut:

1. Data yang diolah adalah data konsumen dan admin.
2. Proses yang dilakukan mulai dari *login* hingga pembayaran.
3. Perancangan aplikasi ini hanya sampai tahap *high fidelity prototype*.
4. Aplikasi perancangan ini dirancang untuk digunakan pada ponsel.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Perancangan desain antarmuka aplikasi *UI/UX booking makeup artist* dengan metode *design thinking* yang dapat diakses secara *online*.
2. Menampilkan informasi tentang harga sesuai tipe *makeup*, detail harga, jadwal pelaksanaan, melakukan transaksi pemesanan online, dan meverifikasi pembayaran yang mudah diakses oleh konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Mitra

Manfaat bagi mitra mempermudah pemasaran pencatatan transaksi serta merekap laporan penjualan makeupbyza dan dapat memberikan pelayanan kepada konsumen seperti proses *booking* dan pembayaran yang dapat diakses secara online melalui aplikasi.

2. Bagi Konsumen

Manfaat bagi konsumen yaitu dapat mempermudah untuk menggunakan aplikasi dengan interaksi yang mendapatkan sebuah *experience* baru dengan sesuai kebutuhan, nyaman, cepat, dan tepat. Mudah dimengerti dengan melihat informasi tentang harga sesuai tipe makeup, detail harga, jadwal pelaksanaan, melakukan transaksi pemesanan online, dan meverifikasi pembayaran yang mudah diakses oleh konsumen secara online, sehigga dapat menangani masalah respon terhadap pertanyaan konsumen seputar *booking makeup*.