

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan *Wedding Organizer* (WO) merupakan sebuah penyedia jasa khusus dalam pernikahan yang bertanggung jawab dalam merencanakan, mengawasi, dan melaksanakan berbagai kegiatan acara pernikahan berdasarkan dengan jadwal serta anggaran yang telah ditentukan sebelumnya (Permata et al., 2018). Perusahaan *wedding organizer* mengatur semua aspek acara pernikahan, termasuk akad nikah, upacara adat, pelaminan, catering, *make up* pengantin, dokumentasi, dan lain-lain. Saat ini, keberadaan *wedding organizer* sangat penting. Untuk memastikan konsep acara pernikahan yang terbaik, calon pengantin dan keluarga juga tidak repot mengurus persiapan yang memakan waktu dan tenaga. Dengan kebutuhan yang besar ini, bisnis *wedding organizer* menjanjikan dan banyak organisasi atau perusahaan yang memilih untuk terlibat di dalamnya.

Salwedding merupakan sebuah perusahaan *wedding organizer* yang menawarkan layanan dalam mengatur acara pernikahan dan acara lainnya. Dalam menjalankan bisnisnya, Salwedding telah memiliki sebuah *website* yang menyediakan informasi bagi klien dan calon klien. Saat ini *website* Salwedding hanya berfokus dalam menampilkan informasi secara umum, tanpa mempertimbangkan bagaimana pengguna dapat memahami, menggunakan, serta dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Dibuktikan berdasarkan hasil data dari penyebaran kuesioner, hanya 12,1% pengguna yang menyatakan bahwa mereka merasa mudah dalam memperoleh informasi yang dicari. Kemudian hanya 9,1% pengguna yang menyatakan bahwa tampilan *website* Salwedding membuat pengguna merasa nyaman. Amalia Nurul Balqis (2022) selaku praktisi di bidang UI/UX menyatakan bahwa *website* Salwedding memiliki beberapa permasalahan dan kekurangan seperti informasi dan tampilan yang kurang terstruktur dan kurang jelas, serta tata letak yang kurang baik. Berdasarkan penelitian oleh

User Interface Engineering, Inc, sekitar 60% waktu yang digunakan untuk mencari informasi pada *website* menjadi sia-sia karena pengguna tidak berhasil mendapatkan informasi yang diinginkan. Hal ini menyebabkan pengguna kekurangan informasi yang diinginkan dan berdampak pada penurunan minat pengguna dalam mengakses *website* (Mubarak, 2020). Kualitas desain *website* merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah *website*. Bagaimana desain tersebut membantu pengguna dalam menggunakan *website* secara efektif dan efisien, serta memberikan kepuasan pada akhir penggunaan (Subiyakto et al, 2021).

Guna mengatasi permasalahan yang ada, diperlukan suatu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan melakukan perancangan ulang terhadap *website* Salwedding. UCD merupakan pendekatan yang efektif untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dengan melibatkan pengguna dalam proses perancangan ulang, UCD memastikan bahwa kebutuhan dan preferensi pengguna menjadi fokus utama dalam pengembangan *website*. Dengan memahami pengguna secara mendalam, termasuk pola perilaku dan preferensi mereka, UCD membantu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memastikan bahwa *website* Salwedding dapat dipahami dan digunakan dengan baik oleh pengguna. Dalam UCD, pengguna diberi kesempatan untuk memberikan masukan dan umpan balik tentang desain, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi permasalahan dan menciptakan solusi yang sesuai. Dengan demikian, pendekatan UCD dapat menjadi langkah yang tepat dalam merancang ulang *website* Salwedding untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna dapat mencapai tujuan penggunaan *website* dengan mudah dan memahami alur sistem saat pertama kali menggunakannya. Menurut penelitian A. Williams, UCD memiliki keunggulan dalam desain aplikasi karena fokus pada kebutuhan pengguna (Al-Ghiffari et al., 2019). Dalam pengembangan *website* Salwedding, penerapan metode UCD melibatkan partisipasi pengguna *website* dalam memberikan saran terhadap *user interface website* yang ada saat ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan berupa desain tampilan dan fungsi yang

memenuhi tingkat *usability* secara optimal. Metode yang digunakan dalam UCD pada penelitian ini melibatkan pengguna dalam pengisian kuesioner dan menghasilkan *prototype*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menilai tingkat *usability* pada *website* Salwedding?
2. Bagaimana *redesign user interface website* Salwedding agar memiliki *user experience* yang baik?
3. Bagaimana menerapkan *User Centered Design (UCD)* dalam *redesign website* Salwedding?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah:

1. *Website* Salwedding sebagai objek penelitian dengan *URL* <https://salwedding.com/>
2. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode *User Centered Design (UCD)* sehingga melibatkan para pengguna dalam tahap penelitiannya.
3. Target pengguna adalah pengunjung *website* termasuk didalamnya pengguna yang berpotensi menjadi calon klien maupun klien tetap.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan penilaian tingkat *usability* pada *website* Salwedding dengan menerapkan metode *User Centered Design*.
2. Dapat merancang *user interface* dan *user experience* baru untuk *website* Salwedding dengan memenuhi tingkat *usability*.
3. Mampu menerapkan metode *User Centered Design* pada perancangan *website* Salwedding.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini berupa:

1. Dapat memudahkan pengguna dalam mengakses informasi pada *website* Salwedding secara efektif dan efisien.
2. Dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna saat menggunakan *website* Salwedding.
3. Dapat membantu Salwedding dalam pengoperasian *website* yang lebih mudah.
4. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Luaran Penelitian

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah menghasilkan rekomendasi desain antarmuka baru dalam bentuk *prototype* untuk *website* Salwedding yang memenuhi tingkat *usability* yang diharapkan dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna saat mengakses informasi di *website* Salwedding.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi Latar belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Luaran yang Diharapkan serta Sistematika Penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang menunjang penelitian ini. Sumber bacaan didapatkan melalui studi pustaka. Teori dikumpulkan guna sebagai acuan dan dasar dari penelitian sesuai dengan judul.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, metodologi penelitian menjelaskan tentang tahapan penelitian, alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian, waktu dan tempat penelitian serta jadwal kegiatan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan dalam laporan penelitian ini menguraikan temuan dan analisis yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Bagian ini mencakup latar belakang perusahaan, konsep penelitian, desain yang digunakan, proses pengembangan, serta hasil pengujian yang dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN PENUTUP

Bagian simpulan dan penutup dalam laporan penelitian ini merangkum kesimpulan dari penelitian secara keseluruhan dan memberikan saran untuk penelitian di masa depan. Bagian ini menjabarkan temuan-temuan yang telah diperoleh dari penelitian serta implikasi dan rekomendasi yang dapat diambil dari hasil tersebut.