

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu jenis pendidikan nonformal adalah Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Pendidikan nonformal ini diperuntukkan bagi orang-orang yang membutuhkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan keahlian hidup yang dapat membantu mereka berkembang, berkembang dalam profesi, bekerja, menjadi mandiri, atau melanjutkan studi ke tingkat yang lebih tinggi. [1].

LKP Rose Allena adalah lembaga kursus dan pelatihan layanan kecantikan yang berfokus pada meningkatkan kemampuan seseorang dalam tata rias pengantin. Seseorang yang telah menyelesaikan pelatihan di lembaga ini akan mendapatkan sertifikat sebagai *Make up Artist* (MUA). *Make-up artist* sendiri adalah seseorang yang menyediakan layanan tata rias dengan menggunakan kulit, khususnya wajah, sebagai media untuk karya seninya, dan produk *make-up* sebagai alat yang digunakan [2]. Selain memberikan kursus untuk *Make-Up Artist*, LKP Rose Allena juga memiliki layanan lainnya, yaitu sewa *backdrop*. Sejak tahun 2012, pemilik telah aktif mengelola kursus pelatihan *make up* di Ciledug, Tangerang, meskipun belum mendapatkan pengakuan resmi sebagai LKP. Pada tahun 2018, pemilik dan keluarga memutuskan untuk pindah ke Bumiayu, Brebes, dan secara resmi mendirikan LKP Rose Allena di sana. Namun, karena alasan pribadi, mereka kemudian memilih untuk kembali ke Ciledug, Tangerang. Saat ini, di tahun 2023, pemilik hanya fokus pada cabang yang berlokasi di Ciledug, Tangerang, sedangkan cabang di Bumiayu telah dihentikan operasionalnya.

Setelah melakukan observasi langsung ke gedung LKP Rose Allena, penulis melihat bahwa penyebaran informasi terakit lembaga itu sendiri, maupun layanan yang mereka sediakan masih secara manual, yaitu membagikan brosur kepada orang-orang di jalan. Sehingga, pelanggan mendapatkan keterbatasan dalam memperoleh informasi. Keterbatasan yang dimaksud adalah ketidakmudahan akses, kurangnya rincian informasi, atau kurangnya kemudahan dalam memahami materi yang disampaikan melalui brosur tersebut. Pelanggan juga harus

mendatangi gedung LKP Rose Allena untuk mendapatkan informasi terkait layanan yang disediakan lembaga tersebut. LKP Rose Allena belum memiliki sistem informasi yang bisa menjadi sarana untuk menyampaikan informasi mengenai lembaga itu sendiri dan belum memiliki rancangan tampilan sistem informasi. Pelanggan ingin LKP Rose Allena memiliki sistem informasi berbasis *website*, agar proses pemesanan layanan dan informasi terkait layanan dapat diakses secara *online*. Karena manfaatnya yang lebih besar daripada pekerjaan manual, sistem informasi telah menjadi populer. Selain menghemat waktu, sistem informasi juga memudahkan pengawasan aktivitas melalui penggunaan sistem tersebut dan pengguna sistem dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan [3].

Pada saat ini, teknologi telah menjadi alat yang dapat mempermudah tugas-tugas manusia. Bersamaan dengan perkembangan dan kemajuan dalam pengelolaan informasi, berbagai jenis teknologi telah berkembang. Masyarakat modern saat ini semakin memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal guna mendapatkan akses kepada berbagai jenis informasi [4]. Salah satu keuntungan dari pemanfaatan teknologi informasi bagi suatu lembaga adalah dengan adanya *website*. *Website* dapat memberikan informasi dan dapat diakses oleh calon pelanggan secara lengkap dan mudah [5]. Salah satu aspek penting dalam menilai kualitas sebuah *website* adalah dari segi tampilan *front-end* yang mampu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan *website* tersebut.

*Front-end* adalah elemen visual dari sebuah situs *website* yang akan langsung dilihat oleh pengguna. Tampilan situs *website* merupakan salah satu faktor penilaian mengenai sejauh mana situs *website* tersebut baik atau tidak, selain dari fungsionalitasnya [6]. Tampilan situs *website* saat ini tidak hanya digunakan untuk menampilkan informasi atau konten, tetapi juga berusaha untuk memberikan pengalaman pengguna terbaik. Penulis, berusaha untuk menyediakan pengalaman pengguna yang baik. Selain itu penulis juga berharap pengguna dapat menggunakan *website* tersebut dengan mudah, memenuhi kebutuhan mereka secara cepat dan efisien, serta memiliki kemampuan untuk mengontrol interaksi dengan aplikasi pada setiap tahapan [7].

*Website* sebagai sarana penyedia informasi mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pemasaran jasa layanan LKP Rose Allena, selain itu kehadiran *website* juga dapat memudahkan calon pelanggan yang ingin melakukan pemesanan, mengingat calon pelanggan tidak perlu mengunjungi langsung gedung LKP Rose Allena hanya untuk memperoleh informasi seputar layanan. Cukup dengan mengunjungi situs *website* yang telah disediakan, calon pelanggan dapat dengan mudah melihat dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Keuntungan ini akan mempermudah dan menghemat waktu bagi calon pelanggan. Calon pelanggan juga tidak perlu datang langsung ke gedung LKP Rose Allena untuk melakukan pemesanan layanan [8].

Dilihat dari masalah yang telah disebutkan sebelumnya yaitu, keterbatasan pelanggan dalam mengakses informasi tentang LKP Rose Allena dan layanannya melalui brosur fisik, serta keharusan bagi pelanggan untuk datang langsung ke LKP Rose Allena guna mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan dengan mengisi formulir secara manual, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah *front end website* yang berfungsi sebagai sistem informasi dan pemesanan layanan untuk LKP Rose Allena. Penulis memilih metode *User Centered Design* sebagai landasan untuk mengembangkan *website* ini, dengan fokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna karena metode ini melibatkan pengguna dalam tahap pengembangan, metode ini memungkinkan mereka untuk memberikan masukan mengenai antarmuka situs *website* dan merancang desain yang sesuai dengan kebutuhan mereka [9].

Penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Ardia Gita Pramesti, Qadhli Jafar Adrian dan Yusra Fernando [10]. Dalam penelitian ini, aplikasi yang dirancang dengan pendekatan *User Centered Design*, dirancang untuk mempermudah proses pemesanan perusahaan. Ini dimaksudkan untuk mengatasi kesulitan yang dialami pengguna saat menggunakan sistem. Karena metode ini melibatkan calon pengguna dalam membuat aplikasi. Menurut penelitian ini, Apabila terdapat situs *website* yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan dengan cepat dan sederhana buket apa pun yang mereka inginkan, perusahaan tidak perlu menjelaskan informasi detail buket secara berulang [10].

*Website* ini, dapat meningkatkan efisiensi pemasaran layanan LKP Rose Allena dan memberikan kemudahan bagi calon pelanggan dalam memperoleh informasi serta melakukan pemesanan layanan tanpa harus datang langsung ke gedung LKP. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin memudahkan akses kepada berbagai jenis informasi. Melalui *website*, LKP Rose Allena dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada pelanggannya dan memberikan layanan yang lebih baik

### **1.2 Rumusan Masalah**

Keterbatasan dalam mendapatkan informasi melalui brosur fisik karena informasi kurang rinci, serta keterbatasan dalam proses pemesanan yang hanya dapat dilakukan dengan kunjungan langsung ke gedung LKP Rose Allena, telah menyebabkan calon pelanggan mengalami kesulitan.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana merancang *website* yang mampu memberikan kemudahan pelanggan LKP Rose Alena dalam mengakses informasi dan melakukan pemesanan layanan?

### **1.4 Batasan Masalah**

1. Fokus penelitian hanya pada penerapan metode *User Centered Design* untuk memahami dan mengintegrasikan kebutuhan pengguna dalam pengembangan *front-end*, tidak membahas metode desain lainnya.
2. Evaluasi kepuasan pengguna yang digunakan oleh peneliti dengan metode *System Usability Scale* hanya calon pelanggan.
3. Sistem yang dibuat hanya berbasis *website*.
4. Target pengguna adalah calon pelanggan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Menerapkan metode *User Centered Design* untuk merancang *front-end website* yang memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga dapat memberikan pengalaman pengguna yang mudah dalam mengakses informasi.

## 1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Peneliti, memperoleh pengalaman dalam merancang, dan melaksanakan proyek penelitian
  - b. Bagi Masyarakat, memiliki akses lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang layanan yang ditawarkan LKP Rose Allena
  - c. Bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto, hasil penelitian dapat disebarakan melalui publikasi ilmiah, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan teknologi informasi di kampus
2. Manfaat teoritis
  - a. Bagi Peneliti, memperluas pemahaman dan pengetahuan tentang rancang bangun *front-end website* menggunakan metode *User Centered Design* karena mempelajari penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya.
  - b. Bagi Masyarakat, masyarakat yang tertarik pada bidang kecantikan dapat membandingkan layanan yang ditawarkan oleh LKP Rose Allena dengan lembaga lain
  - c. Bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain untuk mengembangkan atau membangun *website* menggunakan metode yang digunakan peneliti.