

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pernikahan merupakan momen penting dan sakral yang umumnya hanya terjadi sekali dalam seumur hidup. Karena itu, setiap pasangan calon pengantin pasti ingin mempersiapkan segala sesuatunya dengan matang, mulai dari dekorasi, busana, katering, hingga dokumentasi. Namun, tidak sedikit calon pengantin yang mengalami kesulitan dalam mengatur semua kebutuhan tersebut. Waktu yang terbatas, keterbatasan informasi, serta minimnya pengalaman seringkali membuat persiapan pernikahan terasa rumit. Di sinilah peran *wedding organizer* menjadi sangat penting untuk membantu calon pengantin mewujudkan acara pernikahan sesuai dengan keinginan mereka [1].

Namun, sebagian besar *wedding organizer* masih mengandalkan promosi lewat media sosial dan komunikasi langsung dalam melayani pelanggan. Cara ini memiliki banyak keterbatasan, misalnya informasi yang kurang terstruktur, jangkauan pemasaran yang sempit, hingga proses pemesanan yang memakan waktu dan biaya lebih banyak. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan *wedding organizer* perlu beradaptasi dengan teknologi agar bisa lebih efisien dan mudah diakses [2].

Kemajuan teknologi digital khususnya *website* menawarkan peluang besar bagi *wedding organizer* untuk memberikan layanan yang lebih praktis dan modern. Platform berbasis *website* mampu mempermudah calon pengantin dalam melihat katalog paket, menyesuaikan *vendor* dengan lokasi dan anggaran, serta melakukan pemesanan dan transaksi secara online dengan lebih cepat [3].

Platform digital tidak cukup hanya sekedar berjalan dengan baik, melainkan juga harus memiliki tampilan (UI) yang menarik serta pengalaman pengguna (UX) yang nyaman. Desain UI/UX yang tepat dapat membantu meningkatkan layanan sekaligus mengatasi keterbatasan promosi media sosial. Untuk mewujudkannya, metode *User Centered Design* (UCD) dapat digunakan

karena menempatkan pengguna sebagai pusat pengembangan [4]. Dengan pendekatan ini, *website wedding organizer* dapat dirancang sesuai kebutuhan calon pengantin, lengkap dengan fitur seperti simulasi dekorasi, pemilihan paket, hingga pemesanan yang lebih terstruktur.

Lenny Wedding Gallery sering terjadi keterlambatan dalam melayani pelanggan yang disebabkan oleh sistem yang masih manual. Maka dari itu, penerapan metode *User Centered Design (UCD)* dalam pengembangan *website* menjadi strategi penting bagi Lenny Wedding Gallery untuk meningkatkan strategi pemasaran dan kualitas pelayanan. Melalui perancangan UI/UX yang berfokus pada kebutuhan pengguna, *website* ini diharapkan dapat memberikan pengalaman digital yang optimal, memudahkan calon pengantin dalam proses pemesanan, serta memperkuat citra profesional di tengah persaingan industri *wedding organizer*. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan merancang solusi digital yang inovatif, interaktif, dan berpusat pada kenyamanan serta kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Lenny Wedding Gallery meningkatkan strategi pemasaran dengan hasil yang lebih baik?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, ada beberapa hal yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada perancangan UI/UX, bukan pengembangan secara penuh.
2. Perancangan hanya berfokus pada *website* layanan *wedding organizer*, tidak mencakup aplikasi *mobile*.
3. Penelitian ini menggunakan responden dengan usia diatas 17 tahun.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan rancangan *User Interface* dan *User Experience website* pelayanan jasa *wedding organizer* yang menarik, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan pengguna untuk memperluas jangkauan pasar.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yakni

1. Bagi Lenny Wedding Gallery

- a. Meningkatkan kualitas layanan melalui *website* yang lebih informatif, interaktif, dan mempermudah proses pemesanan.
- b. Meningkatkan daya minat pelanggan.

2. Bagi Pengguna/Calon Pengantin

Memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi paket *wedding*, melakukan reservasi, dan berkomunikasi dengan penyedia layanan lebih efisien.

3. Bagi Penelitian Lain

Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berfokus pada pengembangan layanan *wedding organizer* berbasis *website*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini menyajikan uraian secara garis besar isi skripsi pada setiap bab. Penyusunan ini bertujuan untuk mempermudah memahami isi pokok dari permasalahan yang dibahas. Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi studi literatur yang relevan dengan penelitian ini, dan teori teori yang mendasari perancangan UI/UX website pelayanan jasa *wedding organizer*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, metode dan alur penelitian, alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari proses perancangan UI/UX *website* layanan *wedding organizer* pada Lenny Weddinig Gallery yang disertai pembahasan hasil desain, fitur, dan evaluasi dari penerapan metode UCD.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian serta saran untuk pengembangan lebih lanjut.