

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia teknologi sangat berkembang pesat terlebih pada bidang teknologi informasi dan komunikasi. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadikan semakin berkurangnya jarak antara individu satu dengan yang lainnya, sehingga dapat memberikan kemudahan akses informasi bagi setiap individu. Kemudahan ini dikarenakan adanya kemajuan yang pesat dan menyebabkan munculnya media baru, salah satunya adalah internet. Adanya internet menyebabkan penyebaran informasi semakin cepat tanpa memikirkan jarak, waktu, dan ruang. Hal ini berpengaruh pada gaya hidup dan tingkah laku seseorang karena internet berperan dalam membantu mengerjakan suatu pekerjaan. Selain itu, seseorang jadi bergantung pada penggunaan internet untuk mencari informasi karena saat ini dianggap sebagai suatu yang berharga (Azizah, 2020).

Internet telah mengalami perkembangan, saat ini keberadaannya semakin penting hampir semua lapisan masyarakat di seluruh dunia. Penggunaan internet dalam menyebarkan informasi menjadi hal yang mudah untuk memasarkan produk agar lebih efisien dan jangkauan pasar yang lebih luas. Salah satu komponen utama dari internet yang memungkinkan individu dan organisasi untuk berkomunikasi, berbagi informasi, dan berinteraksi secara *online* adalah *website*. *Website* merupakan bagian dari teknologi internet, sistem yang memiliki tujuan tertentu guna mempermudah aktivitas manusia, meningkatkan efisiensi, dan menghemat tenaga serta sumber daya yang tersedia (Mukarromah, 2016)

*Website* diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan berbagai informasi dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar diam atau bergerak, animasi, suara, video, dan kombinasi dari semua itu. *Website* berfungsi sebagai sarana komunikasi, informasi, *entertainment*, transaksi, maupun. Kemudahan akses situs *web* menjadikannya kini digunakan sebagai media promosi yang sangat berpengaruh. Dibandingkan dengan media promosi lain seperti brosur, poster, dan sebagainya, situs *web* dianggap sebagai media promosi yang paling

murah, efektif, dan efisien jika dikelola dengan baik (Muntoha dkk., 2015). Hal ini menjadikan berbagai industri menggunakan *website* sebagai sarana untuk dapat mempromosikan dan menyebarkan informasi dengan mudah, salah satunya adalah industri kecantikan.

Pada era globalisasi saat ini teknologi dan komunikasi semakin berkembang dimana semua orang mengharapkan sesuatu yang serba praktis dan serba cepat. Begitu pula dengan teknologi yang sudah berkembang pesat dengan berbagai variasi tampilan dan manfaat. Salah satu contoh teknologinya yaitu sistem *booking* secara *online*. *Booking online* merupakan cara yang mudah untuk mencari dan memesan jasa atau barang melalui internet. Penerapan sistem pemesanan telah membantu meningkatkan efisiensi dalam berbagai industri dan memberikan kenyamanan bagi pengguna untuk melakukan transaksi secara *online* tanpa harus mengunjungi secara langsung tempat atau penyedia layanan tersebut. Semua informasi mengenai *booking online* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan (Sentosa & Thamrin, 2015). Penggunaan *booking online* dapat mempermudah kegiatan operasional suatu perusahaan, tidak terkecuali pada bisnis jasa tata rias.

Bisnis jasa tata rias di bidang kecantikan seperti bisnis salon yang menyediakan perawatan wajah, rambut, tangan, kaki, hingga badan, bisnis tata rias kuku atau *nail art*, dan bisnis tata rias wajah (Rahmiati & Putri, 2022). Kecantikan merupakan aspek penampilan yang bisa ditingkatkan melalui rias wajah. Rias wajah menjadi kebutuhan dan keinginan bagi banyak wanita, terutama bagi mereka yang aktif dalam dunia karir karena dapat membantu menunjang aktivitas dan kesuksesan dalam pekerjaan mereka. Dari sinilah bisnis *makeup artist* (MUA) menjadi semakin berkembang (Agrevinna, 2020).

Seseorang yang menggeluti bisnis tata rias wajah disebut sebagai MUA. Fokus dari bisnis ini adalah pada seni untuk memperbaiki penampilan dengan menyamarkan kekurangan pada bagian wajah. Berprofesi sebagai MUA juga dapat menjadi perantara untuk menyalurkan hobi dan *passion* dalam dunia seni maupun kecantikan. MUA saat ini menjadi pekerja lepas (*freelance*) dan bekerja secara independen, tanpa dibatasi oleh latar belakang pendidikan tertentu. Hal ini tentu dapat membantu mengurangi biaya modal bisnis yang tinggi dan

memungkinkan untuk memasarkan jasa dengan mudah melalui media sosial (Safira dkk., 2021).

Menurut survei yang dilakukan oleh HelloBeauty, pada tahun 2016 terdapat setidaknya 6.000 makeup artist yang menawarkan layanan tata rias melalui platform Instagram. Namun, pada tahun 2021, jumlah penyedia layanan kecantikan, termasuk MUA, meningkat menjadi lebih dari 10.000 orang di 35 kota di Indonesia. Peningkatan ini dianggap sebagai peluang bisnis yang menarik bagi sebagian masyarakat yang melihatnya sebagai kesempatan untuk meniti karir sebagai MUA (Joesyiana dkk., 2023)

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) memiliki Program Studi Sarjana Terapan Kosmetika dan Perawatan Kecantikan yang dahulu bernama D-3 Tata Rias. Program studi ini telah menghasilkan lulusan yang berprofesi sebagai MUA. Berdasarkan penelusuran yang saya lakukan secara mandiri, tercatat dari angkatan 2017 hingga 2019 menghasilkan alumni yang berprofesi sebagai MUA sebanyak 40 orang. Saat ini di angkatan 2020 memiliki 10 mahasiswa yang berprofesi sebagai MUA.

Namun saat ini proses pemesanan pelayanan jasa *makeup* masih menggunakan pencatatan di ponsel sebagai media komunikasi antara pelanggan dengan MUA. Seorang MUA biasanya menawarkan atau mempromosikan jasanya melalui media sosial seperti Instagram dan TikTok. Penggunaan di media sosial tersebut masih kurang efektif dikarenakan informasi jasa yang ditampilkan seputar portofolio dan konten. Sedangkan pelanggan dalam mencari jasa MUA memerlukan informasi dan komunikasi lebih lanjut dalam proses pemesanannya. Akibat kurangnya informasi yang didapat menyebabkan pelanggan sulit mendapatkan MUA yang cocok dengan keinginan atau kebutuhan dan sulit menyesuaikan jadwal dengan MUA karena terjadi bentrok jadwal dengan konsumen lainnya. Permintaan pemesanan yang tinggi juga menyebabkan beberapa kekurangan dalam administrasi bisnis, seperti pencatatan data konsumen yang masih manual atau dengan catatan tangan. Selain itu, kurangnya informasi yang didapat oleh pelanggan terkait harga dan fasilitas yang didapat menyebabkan pelanggan perlu menanyakannya lagi ke admin dan admin harus merespon satu-

salah satu. Hal ini membuat konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan pada bisnis MUA tersebut diperkuat oleh hasil data survei yang diambil dari beberapa MUA dan orang yang pernah menggunakan jasa MUA. Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 16 Februari – 19 Februari 2024 dan melibatkan 5 orang MUA serta 5 orang yang pernah menggunakan jasa MUA, diperoleh permasalahan yang sering terjadi adalah pesan pelanggan yang sering tidak terbalas. Hal ini disebabkan pesan yang masuk ke MUA terlalu banyak dan pelanggan harus menunggu balasan yang cukup lama dari MUA.

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu adanya penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat memudahkan pelayanan dan proses *booking*. Salah satu solusi yang bisa diberikan agar dapat meningkatkan kesuksesan bisnis *makeup artist* adalah dengan membuat sistem *booking online* berbasis *website wordpress*. Dalam pengembangannya menggunakan perangkat lunak *Content Management System (CMS)*. *Website* yang dibuat bertujuan untuk membantu para *Makeup Artist* yang merupakan mahasiswi angkatan 2020 di Program Studi Kosmetika dan Perawatan Kecantikan Universitas Negeri yang dilengkapi dengan fitur informasi paket harga yang terperinci, kemudahan dalam melakukan pemesanan secara *online* yang terintegrasi, serta konfirmasi pembayaran berdasarkan paket yang dipilih. Adanya fitur tersebut membuat konsumen dapat dengan mudah mengakses dan memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan merencanakan pemesanan dengan lebih efisien.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka fokus penelitian yaitu pembuatan pengembangan sistem *booking makeup artist* berbasis *website wordpress* yang didalamnya terdapat fitur portofolio, profil, promosi, pemesanan dan transaksi.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengembangan sistem *booking Makeup Artist* berbasis *website*?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di dapatkan tujuan penelitian yaitu, Pembuatan pengembangan sistem *booking makeup* berbasis *website* yang layak dan efektif.

#### 1.5 Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi masyarakat luas:

1. Bagi penulis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi dan menganalisis studi kasus praktis dari pengembangan sistem *booking makeup artist* berbasis *website* di industri tata rias.
2. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menyediakan opsi proyek tugas akhir yang relevan dengan perkembangan teknologi terkini dan dapat bermanfaat dalam dunia industri.
3. Bagi dosen, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai mendorong kolaborasi antara dosen dan mahasiswa dalam proyek pengembangan teknologi yang memiliki dampak praktis
4. Bagi Universitas, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membangun jembatan antara universitas dengan industri tata rias dan memfasilitasi kolaborasi yang dapat memberikan solusi nyata.