

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi digital yang mempengaruhi cara tamu berinteraksi dengan layanan hotel. Salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel adalah kemudahan akses informasi dan layanan bagi tamu. Dalam hal ini, penggunaan platform berbasis website yang terintegrasi dengan sistem hotel menjadi sangat relevan. Oleh karena itu, perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang efektif sangat diperlukan untuk memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna. Perancangan UI dan UX berbasis website pada hotel lingian modul inroom bertujuan untuk menciptakan antarmuka yang mudah digunakan. Hal ini bertujuan agar tamu hotel dapat mengakses layanan seperti minimarket, Food and beverage, dan laundry. Pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung loyalitas mereka terhadap hotel. Melalui perancangan yang baik, diharapkan hotel dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif dengan memberikan pengalaman digital menyenangkan bagi tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diulas, Maka rumusan masalah dan solusi yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) berbasis website yang efektif untuk modul Inroom pada Hotel Lingian?
2. Bagaimana cara menciptakan antarmuka yang mudah digunakan agar tamu hotel dapat mengakses layanan seperti minimarket, *Food and Beverage*, dan *laundry* dengan nyaman?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari rumusan masalah yang sudah disebutkan adalah sebagai berikut :

1. Merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) berbasis website yang efektif dan mudah digunakan untuk modul Inroom pada Hotel Lingian.

2. Menciptakan antarmuka yang memungkinkan tamu hotel untuk mengakses layanan seperti minimarket, *Food and Beverage*, dan *laundry* dengan mudah.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan pengerjaan proyek akhir ini berdasarkan pada aspek-aspek utama dari perancangan desain UI/UX untuk aplikasi berbasis website Inroom Lingian Hotel Management System:

1. Lingkup Pengguna : Terbatas pada tamu hotel yang menggunakan layanan Inroom melalui aplikasi berbasis web.
2. Fokus Modul : Modul Inroom pada Lingian Hotel Management System, meliputi fitur pemesanan barang, makanan, layanan laundry, dan Check out.
3. Jenis Kegiatan : Pemesanan kebutuhan tamu seperti makanan, barang, dan layanan tambahan, serta pengelolaan informasi pribadi tamu.
4. Platform : Aplikasi berbasis website yang diakses melalui komputer atau perangkat mobile.
5. Parameter Kemudahan Pengguna : Kecepatan akses, kemudahan navigasi, tampilan antarmuka yang intuitif, dan panduan penggunaan yang jelas.
6. Tahapan Implementasi : Meliputi analisis kebutuhan, perancangan dan prototipe, implementasi, pengujian.

1.5 Definisi Operasional

Berikut adalah penjelasan singkat tentang masing-masing kata kunci yang relevan:

1. *User Interface* (UI) Design Merupakan proses merancang antarmuka pengguna pada aplikasi berbasis web dengan fokus pada elemen visual dan interaktif. Tujuan utama dari desain UI adalah menciptakan antarmuka yang estetis, intuitif, dan konsisten di berbagai perangkat. Komponen utama desain UI meliputi tata letak, skema warna, ikon, tipografi, dan elemen visual lainnya yang memastikan pengalaman pengguna lebih mudah dan efisien.
2. *User Experience* (UX) Design Proses yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi lebih efisien, menyenangkan, dan sesuai kebutuhan. Desain UX melibatkan tahapan seperti penelitian pengguna, pembuatan persona, wireframing, prototyping, hingga pengujian dan iterasi. Fokus utama UX adalah pada kemudahan navigasi, responsivitas, dan keterlibatan

pengguna.

3. Inroom Hotel Management System adalah sistem manajemen hotel berbasis web yang dirancang khusus untuk mendukung layanan inroom, seperti pemesanan barang (Minimarket), makanan dan minuman, laundry, serta check out. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi tamu hotel dalam mengakses layanan langsung dari kamar mereka.

1.6 Metode Pengerjaan

Perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) berbasis website pada Hotel Lingian Modul In-Room dengan Metode *Design Thinking* bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik dan lebih nyaman bagi tamu hotel. Dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, proses ini melibatkan lima tahap utama: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*.

1. *Empathize*: Memahami perasaan, kebutuhan, dan masalah pengguna melalui observasi, wawancara, atau survei.
2. *Define*: Menyusun pernyataan masalah yang jelas berdasarkan wawasan dari tahap empati, untuk mengidentifikasi kebutuhan utama pengguna.
3. *Ideate*: Brainstorming untuk menghasilkan berbagai ide dan solusi kreatif yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
4. *Prototype*: Mengembangkan model atau contoh awal dari solusi yang diusulkan untuk menguji ide-ide tersebut
5. *Test*: Menguji prototipe dengan pengguna untuk mendapatkan umpan balik dan menyempurnakan solusi sebelum implementasi final.

Dalam konteks Hotel Lingian Modul In-Room, desain antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) ini bertujuan untuk memudahkan tamu dalam mengakses layanan hotel, seperti pemesanan makanan, laundry, dan fasilitas minimarket, langsung melalui platform berbasis website.