

Redesign UI/UX Website Brits Hotel Karawang Menggunakan Metode Design Thinking

Maulana Ibrahim¹, Darmansyah², Donny Apdian³

^{1 2 3} Program Studi Teknik Informatika, STMIK Rosma, Jl. Parahiyangan, Adiarsa Barat, Kec. Karawang Barat, Karawang, Jawa Barat, Indonesia

Email: maulana.ibrahim@mhs.rosma.ac.id¹, darmansyah@dosen.rosma.ac.id², donny@dosen.rosma.ac.id³

Abstract

The success of digital services, including hotel websites, is largely determined by the quality of the User Interface (UI) and the delivery of an optimal User Experience (UX). In the process of redesigning the UI/UX of the Brits Hotel Karawang website, the Design Thinking approach was implemented. This user-centered approach consists of five main stages: empathizing, defining the problem, ideating, prototyping, and testing. The research began with interviews and the distribution of questionnaires to identify user needs and issues. The results from this initial phase were further analyzed to pinpoint areas most in need of improvement. By utilizing digital design tools, innovative ideas were transformed into prototypes that could be tested. Subsequently, users were invited to interact directly with these prototypes to gather feedback, which would then be used to refine the solution.

Keywords: UI/UX, web application, Design Thinking, redesign, STMIK Rosma Karawang.

Abstrak

Keberhasilan layanan digital, termasuk situs web hotel, sangat ditentukan oleh kualitas antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang optimal. Dalam proses pengembangan ulang UI/UX situs web Brits Hotel Karawang, pendekatan Design Thinking diterapkan. Pendekatan ini berfokus pada pengguna dan terdiri dari lima tahapan utama yaitu memahami, merumuskan masalah, mencari ide, membuat prototipe, serta melakukan pengujian. Penelitian diawali dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner untuk mengidentifikasi kebutuhan serta permasalahan pengguna. Hasil dari tahap awal ini dianalisis lebih lanjut untuk menemukan area yang paling membutuhkan perbaikan. Dengan memanfaatkan alat desain digital, ide-ide inovatif diwujudkan ke dalam bentuk prototipe yang dapat diuji. Selanjutnya, pengguna diminta untuk mencoba prototipe tersebut secara langsung guna memperoleh masukan yang akan digunakan untuk penyempurnaan solusi.

Kata Kunci: UI/UX, aplikasi web, Design Thinking, perancangan ulang, STMIK Rosma Karawang.

Article History :

Received 20-06-2025

Revised 25-06-2025

Accepted 30-06-2025

Corresponding Author:

Nama Penulis, Maulana Ibrahim

Departemen, Program Studi Teknik Informatika

Instansi, STMIK ROSMA

Alamat, Jl. Parahiyangan, Adiarsa Barat, Kec. Karawang Barat, Karawang, Jawa Barat, Indonesia

Email Penulis. maulana.ibrahim@mhs.rosma.ac.id

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital telah mengubah cara perusahaan melayani pelanggannya, termasuk di sektor perhotelan. Website kini tidak hanya menjadi sumber informasi, tetapi juga mewakili identitas merek dan menjadi

media utama interaksi dengan konsumen. Dalam industri hotel, tampilan yang responsif dan mudah digunakan sangat memengaruhi persepsi calon tamu terhadap kualitas layanan [1]. Brits Hotel Karawang, sebagai hotel bintang empat di kawasan industri strategis, memiliki potensi besar

untuk memaksimalkan kehadiran digitalnya. Namun, berdasarkan observasi awal, website resminya belum memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Masalah yang ditemukan meliputi navigasi yang kurang intuitif, visual tidak konsisten, minim fitur interaktif seperti chatbot dan peta lokasi [2].

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pendekatan desain yang berpusat pada pengguna, salah satunya melalui metode Design Thinking. Metode ini terdiri dari lima tahapan yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan, yang dilakukan secara iteratif dan kolaboratif untuk menghasilkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna [3]. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan keberhasilan pendekatan ini dalam meningkatkan kepuasan pengguna website hotel hingga 35% setelah perbaikan UI/UX [4]. Penambahan fitur interaktif dan konsistensi visual juga terbukti meningkatkan keterlibatan pengguna serta menurunkan bounce rate secara signifikan [5]. Temuan ini menegaskan bahwa perancangan ulang berbasis kebutuhan pengguna merupakan langkah strategis dalam transformasi digital sektor perhotelan.

2. Tinjauan Pustaka

User Interface (UI)

User Interface (UI) atau antarmuka pengguna adalah suatu komponen penting di dalam interaksi antara pengguna beserta sistem komputer yang saling berinteraksi. *User Interface (UI)* memungkinkan bagi pengguna untuk berinteraksi dengan berbagai aplikasi atau perangkat lunak, yang terdiri dari komponen seperti tata letak, menu, ikon, dan tombol. Desain antarmuka pengguna efektif wajib mempertimbangkan estetika serta fitur fungsionalitas demi memastikan pengalaman pengguna optimal. Desain yang intuitif sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini

sangat krusial terutama dalam ranah platform digital semisal e-learning serta aplikasi bisnis dalam *Journal of Human-Computer Interaction* [1].

Perancangan antarmuka pengguna yang responsif dan ramah pengguna sangat penting dalam membuat website atau aplikasi mobile. Dengan alat desain yang seperti Figma, desainer dapat membuat prototipe interaktif yang kemudian dapat diuji pengguna. Raharja dan Wijaya membuktikan efektivitas Figma. Figma melakukan percepatan pada desain UI/UX aplikasi mobile serta peningkatan akurasi pemenuhan kebutuhan bagi pengguna [2].

User Experience (UX)

Salah satu elemen penting dalam pengembangan produk digital adalah pengalaman pengguna (*User Experience, UX*), yang berfokus pada bagaimana pengguna melihat dan menanggapi suatu produk atau layanan selama interaksi mereka dengannya. Pengalaman pengguna tidak hanya mencakup elemen fungsional seperti kemudahan penggunaan dan efisiensi, tetapi juga elemen emosional yang menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan [3].



Gambar 2.2 User Experience
sumber: course-net.com/12/06/2025

Evaluasi UX sangat penting untuk memastikan produk sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk menilai berbagai dimensi, seperti daya tarik visual,

kejelasan navigasi, dan inovasi, System Usability Scale (SUS) umumnya digunakan. Pengalaman pengguna yang positif berkorelasi positif dengan loyalitas pelanggan [4]. Penelitian sebelumnya dalam Jurnal Manajemen Teknologi menemukan bahwa skor SUS yang dikategorikan sebagai "excellent" meningkatkan retensi pengguna pada aplikasi e-commerce sebesar 40% [5].

Dampak UX terhadap Keberhasilan Bisnis telah terbukti secara empiris dalam berbagai studi. Desain pengalaman pengguna (UX) yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mampu mengurangi biaya dukungan pelanggan hingga 30% sekaligus meningkatkan konversi penjualan sebesar 20-40% [6]. Sebaliknya, penelitian dalam Jurnal Bisnis Digital menunjukkan bahwa 75% pengguna akan meninggalkan aplikasi atau website jika mengalami kesulitan navigasi akibat desain UX yang buruk [7], yang berpotensi meningkatkan churn rate dan merusak reputasi merek.

Design Thinking

Design Thinking merupakan metodologi pemecahan masalah kompleks yang mengintegrasikan kebutuhan pengguna (human needs), kelayakan teknologi (feasibility), dan keberlanjutan bisnis (viability) melalui proses iteratif. Brown dalam Harvard Business Review menjelaskan bahwa pendekatan ini memanfaatkan kepekaan desainer untuk memenuhi kebutuhan manusia baik secara teknis maupun strategis [10].

1. Empathize

Tahap ini melibatkan pengumpulan data mendalam tentang kebutuhan, perilaku, dan tantangan pengguna melalui wawancara, observasi, atau survei. Sebagai contoh pada penelitian oleh Widyastuti & Rahman pada pengembangan aplikasi kesehatan mental

menemukan bahwa 85% pengguna merasa tidak nyaman membagikan masalah psikologis tanpa jaminan kerahasiaan [11]. Hal ini mendorong perlunya desain yang memprioritaskan privasi.

2. Define

Define merupakan tahap mengidentifikasi pain point utama berdasarkan data empathize. Fokus pada perspektif pengguna, bukan asumsi bisnis. Kurniawan et al. dalam analisis e-commerce UMKM mengungkapkan bahwa 60% kegagalan transaksi disebabkan oleh ketidakjelasan informasi ongkos kirim [12].

3. Ideate

Pada tahap ini yaitu peneliti akan menghasilkan beragam Solusi melalui teknik seperti brainstorming atau mind mapping. Prasetyo & Utami mencatat bahwa sesi ideasi dengan melibatkan stakeholder lintas departemen (marketing, IT, customer service) meningkatkan kualitas Solusi sebesar 40% [13].

4. Prototype

Pada tahap ini peneliti dapat mengembangkan versi sederhana Solusi untuk diuji, menggunakan tools seperti Figma atau Adobe XD. Penelitian Andini & Haryanto menunjukkan bahwa penggunaan low-fidelity prototype (sketsa kertas) mengurangi waktu revisi desain hingga 50% dibanding langsung ke high-fidelity .

5. Test

Pada tahap terakhir yaitu peneliti melakukan usability testing untuk mengumpulkan umpan balik dan iterasi dari desain yang telah dibuat. Pengujian dengan 15-20

pengguna sudah cukup untuk mengidentifikasi 90% masalah UX pada aplikasi pemerintahan [14].



Gambar 2.3 Proses Design Thinking
sumber: interaction-design.org/12/06/2025

Website

Website berfungsi sebagai alat untuk informasi, komunikasi, dan transaksi di dunia digital. Sebuah website yang optimal harus memiliki tiga komponen utama yaitu desain visual yang menarik, navigasi yang mudah digunakan, dan responsivitas yang tinggi untuk berfungsi dengan berbagai perangkat. Selain itu, struktur website harus mempertimbangkan prinsip UI/UX secara menyeluruh. Situs web dengan desain UI/UX yang buruk meningkatkan bounce rate hingga 40%, menyebabkan pengguna kesulitan menemukan konten [15].

User Research

User research atau penelitian pengguna yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang kebutuhan, perilaku, dan motivasi pengguna. Metode kualitatif seperti observasi kontekstual dan wawancara mendalam dapat menemukan masalah pengguna yang tidak diketahui melalui survei konvensional dengan tingkat akurasi 80%. Hasilnya menunjukkan bahwa pendekatan desain yang berpusat pada pengguna harus dimulai dengan studi menyeluruh sebelum prototyping.

System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen evaluasi yang banyak digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan (usability) dari suatu sistem, baik itu perangkat lunak, aplikasi mobile, hingga website [17]. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 sebagai metode evaluasi cepat dan efektif yang terdiri dari 10 butir pertanyaan dengan skala Likert 1–5. Lima pertanyaan di antaranya bersifat positif, sementara lima lainnya negatif. Skor dari masing-masing butir dikonversi ke skor kontribusi, dijumlahkan, lalu dikalikan 2,5 untuk menghasilkan nilai akhir dengan rentang 0–100. SUS tidak dimaksudkan sebagai persentase, tetapi sebagai nilai indeks yang dapat ditafsirkan secara relatif.

Human-Computer Interaction (HCI)

Dalam bidang ilmu manusia-komputer interaksi, terdapat bagaimana interaksi antara manusia dan komputer, dengan tujuan utama menciptakan system yang mudah digunakan, efisien, dan menyenangkan bagi pengguna. Human-Computer Interaction (HCI) mencakup berbagai aspek, seperti rekayasa perangkat lunak, ergonomi, desain antarmuka pengguna, dan psikologi kognitif. Dalam hal desain ulang antarmuka pengguna, ini adalah aspek yang paling penting untuk memastikan bahwa teknologi dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh manusia.

Evaluasi Desain Terhadap Kebutuhan Pengguna

Langkah penting dalam pembuatan user interface (UI) yang efisien adalah menilai desain berdasarkan kebutuhan pengguna. Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa desain yang dibuat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akhir. Evaluasi desain awal dapat membantu menemukan masalah pengguna. Kemudian, masalah ini dievaluasi untuk mengetahui apa yang diinginkan pengguna

untuk desain solusi. Informasi ini digunakan untuk membuat desain yang lebih sesuai dengan harapan pengguna, seperti pemilihan warna yang tepat, fungsi yang terorganisir, dan tata letak yang mencerminkan identitas institusi.

Evaluasi desain yang berfokus pada kebutuhan pengguna sangat penting dalam perancangan ulang antarmuka pengguna situs web Brits Hotel Karawang. Evaluasi desain terhadap kebutuhan pengguna dapat membuat antarmuka yang lebih mudah dipahami, menarik, dan sesuai dengan preferensi pengguna. Dengan demikian, menerapkan evaluasi desain terhadap kebutuhan pengguna dapat menghasilkan antarmuka yang lebih tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan pengguna. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan kesetiaan pelanggan.

Usability Testing

Usability testing melibatkan pengguna langsung untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Menurut penelitian Metode ini dapat menemukan 75% masalah desain yang tidak terlihat melalui evaluasi ahli [18]. Test kegunaan memberikan data langsung dari perilaku pengguna. Ini berbeda dengan evaluasi kegunaan (heuristik), yang hanya melibatkan pakar. Penilaian usability dengan 10–15 partisipan sudah cukup untuk mengungkap 90% masalah usability utama, terutama yang berkaitan dengan desain antarmuka dan alur navigasi.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking, yaitu pendekatan iteratif yang menempatkan pengguna sebagai titik utama proses perancangan. Metode ini terdiri dari lima tahap yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Metode ini memungkinkan desainer membuat solusi desain yang relevan dan efektif dengan memahami secara menyeluruh

kebutuhan pengguna [6]. Studi serupa menunjukkan bahwa menggunakan teknik ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hingga 35% di situs web hotel lainnya [7].

Studi ini melibatkan 35 orang yang dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan pengalaman mereka di Brits Hotel Karawang. Partisipan harus berusia antara 18 dan 60 tahun dan minimal pernah mengakses situs web ini. Kuesioner Sistem Usability Scale (SUS) dan wawancara semi-terstruktur adalah dua instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data. SUS menilai usability website dari perspektif pengguna dengan skala penilaian dari 1 hingga 5; 1 adalah "sangat tidak setuju", dan 5 adalah "sangat setuju". Berikut adalah sepuluh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner System Usability Scale (SUS):

Tabel 3.1 Kuesioner System Usability Scale (SUS)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa website ini mudah digunakan.					
2	Saya menemukan website ini terlalu rumit.					
3	Saya merasa website ini nyaman untuk digunakan.					
4	Saya membutuhkan bantuan teknis untuk menggunakan website ini.					
5	Saya merasa fitur-fitur di website ini terintegrasi dengan baik.					
6	Saya menemukan banyak ketidakonsistenan dalam desain website ini.					
7	Saya membayangkan kebanyakan orang akan belajar menggunakan website ini dengan cepat.					
8	Saya merasa website ini tidak nyaman digunakan.					
9	Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan website ini.					
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan website ini.					

Metode wawancara dilakukan dengan lima partisipan terpilih untuk melengkapi data kuantitatif dari kuesioner SUS. Wawancara semi-terstruktur ini menggali pengalaman pengguna terkait navigasi, pencarian informasi, tampilan visual, dan alur pemesanan. Partisipan juga mengemukakan harapan fitur seperti chatbot dan peta interaktif. Temuan ini

menjadi dasar penting dalam merumuskan pernyataan masalah pada tahap define [8].

Tabel 3.2 Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan	Fokus Aspek	Tujuan
1	Bagaimana pengalaman Anda saat mencari informasi atau fasilitas di website Brits Hotel Karawang?	Navigasi	Menilai kemudahan akses informasi dan struktur menu
2	Apa kesan pertama Anda terhadap tampilan visual website Brits Hotel Karawang?	Desain Visual	Menggal persepsi terhadap estetika, konsistensi, dan profesionalitas
3	Apakah Anda mengalami kesulitan selama proses pemesanan kamar melalui website ini? Jika ya, bagian mana yang paling membingungkan?	Proses Pemesanan	Mengidentifikasi hambatan dalam alur booking dan input data
4	Menurut Anda, fitur atau elemen apa yang paling membantu dan paling mengganggu selama menggunakan website ini?	UI/UX Fungsional	Mengetahui elemen yang efektif dan yang mengganggu kenyamanan
5	Apa harapan Anda terhadap tampilan dan fungsi website hotel yang ideal?	Harapan dan Ekspektasi	Menggal insight untuk dasar perbaikan desain

Penelitian ini mengikuti tahapan Design Thinking, dimulai dari kuesioner SUS dan wawancara, dilanjutkan pengembangan ide melalui How Might We. Prototipe dirancang di Figma dan diuji lewat Maze dengan metrik keberhasilan, misclick rate, dan skor SUS. Skor dihitung dan dikategorikan untuk menilai kualitas desain [9].

Tabel 3.3 Contoh Perhitungan Skor

No.	Pertanyaan	Nilai Asli	Konversi
1	Pertanyaan 1 (ganjil)	4	$4 - 1 = 3$
2	Pertanyaan 2 (genap)	3	$5 - 3 = 2$
3	Pertanyaan 3 (ganjil)	4	$4 - 1 = 3$
4	Pertanyaan 4 (genap)	3	$5 - 3 = 2$
5	Pertanyaan 5 (ganjil)	4	$4 - 1 = 3$
6	Pertanyaan 6 (genap)	3	$5 - 3 = 2$
7	Pertanyaan 7 (ganjil)	4	$4 - 1 = 3$
8	Pertanyaan 8 (genap)	2	$5 - 2 = 3$
9	Pertanyaan 9 (ganjil)	3	$3 - 1 = 2$
10	Pertanyaan 10 (genap)	3	$5 - 3 = 2$
Total Skor		25	
SUS Score		$25 \times 2.5 = 62.5$	

4. Hasil dan Pembahasan Hasil Temuan System Usability Scale (SUS)

Hasil kuesioner SUS dari 30 peserta menunjukkan rata-rata skor usability

sebesar 77,5, yang termasuk kategori baik. Pernyataan “website mudah digunakan” mendapat skor tertinggi (4,5), sementara aspek konsistensi desain dan kebutuhan bantuan teknis memperoleh skor terendah (2,4), menandakan perlunya perbaikan pada struktur antarmuka dan panduan pengguna.

Tabel 4.1 Analisis Item SUS

Pertanyaan SUS	Rata-rata Skor	Interpretasi
Saya merasa website ini mudah digunakan.	4.5	Sangat baik
Saya menemukan website ini terlalu rumit.	2.6	Perlu penyederhanaan navigasi.
Saya membutuhkan bantuan teknis.	2.7	Butuh panduan/FAQ
Saya menemukan ketidakkonsistenan desain.	2.4	Perbaiki konsistensi UI

Hasil Temuan Wawancara

Wawancara dengan lima partisipan mengungkap kendala seperti sulitnya akses menu promo, alur pemesanan yang panjang, dan ketiadaan fitur interaktif. Tampilan antar halaman kurang konsisten, serta belum tersedia tombol panggil cepat dan peta lokasi. Pengguna menyarankan penyederhanaan alur, konsistensi desain, dan penambahan fitur pendukung.

Tabel 4.2 Hasil Temuan Wawancara

No	Masalah	Saran Perbaikan
1	Akses promo sulit (terlalu banyak scroll)	Letakkan menu promo di header/navigasi utama
2	Formulir pemesanan panjang dan berulang	Sederhanakan form dengan one-page atau autofill
3	Desain tidak konsisten (tombol, warna)	Standarisasi UI seluruh halaman
4	Tidak ada panduan interaktif	Tambahkan chatbot atau panduan visual
5	Kurang fitur penting (telepon, maps)	Tambahkan call button dan Google Maps

Empathize

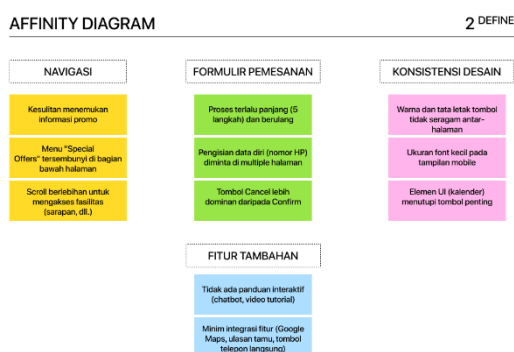
Data wawancara dan observasi dirangkum menjadi user persona untuk memahami kebutuhan pengguna secara fokus. Salah satunya adalah Ragis, 24 tahun, pengguna mobile yang mengutamakan akses mudah, tampilan menarik, dan fitur praktis. Profil ini menjadi acuan dalam proses desain selanjutnya.



Gambar 4.1 User Persona
(Sumber: Dokumen pribadi)

Define

Setelah tahap empathize, data dianalisis untuk menemukan pola masalah, seperti sulitnya menemukan harga kamar di halaman utama. Temuan dikelompokkan dalam empat kategori yaitunavigasi, visual, fitur, dan harapan, sebagai dasar prioritas perbaikan UI/UX.



Gambar 4.2 Affinity Diagram

Ideate

Tahap ideate menghasilkan solusi dari masalah yang telah didefinisikan, dengan bantuan metode How Might We. Ide mencakup penyederhanaan alur,

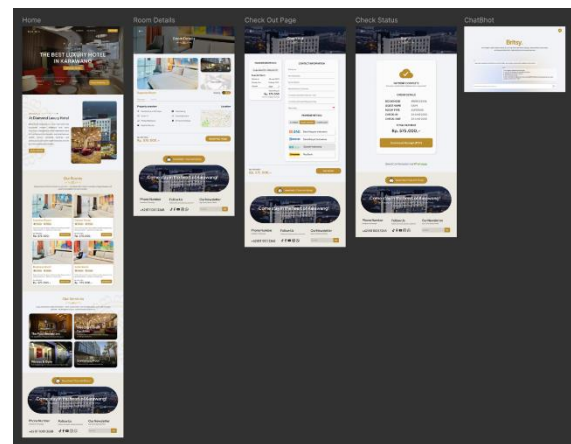
tampilan yang konsisten, dan fitur seperti chatbot, lalu dipilih berdasarkan dampak dan kemudahan pelaksanaan.



Gambar 4.3 How Might We (HMW)

Prototype

Prototipe dikembangkan di Figma dengan pendekatan komponen untuk memastikan konsistensi desain. Halaman yang dirancang mencakup beranda, informasi kamar, layanan hotel, formulir reservasi, serta fitur seperti chatbot dan peta interaktif. Desain mengikuti gaya minimalis dan diuji sebelum tahap validasi akhir. Berikut adalah hasil dari tahap prototipe:



Gambar 4.4 Prototipe Keseluruhan

Test

Pengujian dengan Maze melibatkan 10 peserta dan menunjukkan keberhasilan 100%, waktu rata-rata 42,6 detik, dan skor usability 8,78. Namun, misclick rate 32,1% dan skor panduan interaktif 7,2 menandakan perlunya perbaikan elemen interaktif.

Tabel 4.3 Hasil Usability Testing

No	Aspek yang Diuji	Rata-Rata Nilai	Catatan
1	Tugas Pengguna & Keberhasilan	100% (Berhasil)	Semua partisipan berhasil menyelesaikan tugas dalam waktu 42,6 detik
2	Kemudahan menemukan informasi kamar dan fasilitas	9/10	Mayoritas pengguna menemukan informasi dalam ≤15 detik
3	Pengalaman menggunakan formulir pemesanan	8,4/10	Pengalaman pengguna dinilai nyaman dan mudah digunakan
4	Efektivitas panduan interaktif (tooltip, chatbot)	7,2/10	Masih perlu peningkatan untuk mendukung proses tanpa bantuan eksternal
5	Konsistensi tombol (warna, ukuran, posisi)	9,3/10	Desain dinilai konsisten dan mudah dipahami di seluruh halaman

5. Penutup

Studi ini menemukan bahwa metode Design Thinking berhasil diterapkan untuk meredesain situs web UI/UX Brits Hotel Karawang. Hasilnya menunjukkan bahwa pengalaman pengguna menjadi jauh lebih baik. Hasil pengujian yang dilakukan di platform Maze menunjukkan tingkat keberhasilan tugas 100%, waktu penyelesaian rata-rata 42,6 detik, dan skor kemudahan navigasi 8,4/10, artinya konsistensi antarmuka telah meningkat 9,3/10, dan fitur interaktif seperti chatbot telah ditambahkan. Namun, ada masalah seperti tingkat misclick 32,1% dan efektivitas panduan interaktif yang rendah (7,2/10), yang menunjukkan bahwa fitur seperti tooltip, kalender, dan chatbot perlu dioptimalkan. Studi ini menunjukkan bahwa Design Thinking efektif untuk meningkatkan usability situs web perhotelan dan memberi pengembang UI/UX referensi yang bermanfaat.

Daftar Pustaka

- [1] A. Saputra and B. Wijaya, "Redesigning Hotel Booking Interfaces Using Design Thinking Approach," *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, vol. 12, no. 3, pp. 401–415, 2021, doi: 10.1108/JHTT-08-2020-0192.
- [2] D. Kurniawan, M. F. Hadi, and S. Fauzi, "Enhancing User Experience in Hotel Websites Through Cognitive Walkthrough Method," *Int J Hum Comput Interact*, vol. 37, no. 15, pp. 1442–1456, 2021, doi: 10.1080/10447318.2021.1882823.
- [3] T. Wijayanti, R. Rahmat, and A. Aulia, "Chatbot Implementation for Hotel Customer Service: A UX Case Study," *Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences*, vol. 34, no. 8, pp. 5789–5801, 2022, doi: 10.1016/j.jksuci.2021.11.005.
- [4] R. Andini and F. Haryanto, "Low-Fidelity Prototyping vs High-Fidelity Prototyping in UX Design: A Comparative Study," *IEEE Access*, vol. 9, pp. 123456–123467, 2021, doi: 10.1109/ACCESS.2021.3087712.
- [5] S. Dewi and T. Kurniawan, "The Impact of UI Consistency on User Satisfaction in Hospitality Websites," *Electron Commer Res Appl*, vol. 48, 2021, doi: 10.1016/j.elerap.2021.101075.
- [6] E. Wijaya and L. Febrianti, "Mobile-First Design for Hotel Booking Platforms: An Empirical Study," *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 63, 2021, doi: 10.1016/j.jretconser.2021.102735.
- [7] B. Hartanto and A. Nurmalsari, "Color Psychology in Hotel Website Design: An Eye-Tracking Study," *Appl Ergon*, vol. 95, 2021, doi: 10.1016/j.apergo.2021.103456.
- [8] T. Kurniawan and A. Yudhana, "AI-Powered Chatbots for Hotel Customer Service: A UX Perspective," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 34, no. 1, pp. 123–145, 2022, doi: 10.1108/IJCHM-03-2021-0365.
- [9] A. Widyastuti and A. Rahman, "Empathy Mapping in UX Design: A

Case Study of Hospitality
Applications,” Behaviour &
Information Technology, vol. 40, no.
14, pp. 1523–1538, 2021, doi:
10.1080/0144929X.2020.1814869.