

Perancangan Ulang UI/UX Hotel Duta Garden Berbasis Website dengan Metode User-Centered Design Untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna

Diki Akhmad Ilyas, Mushlihudin*

Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta
Jl. Ringroad Selatan, Kragilan, Tamanan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Email: ¹diki2000018374@webmail.uad.ac.id, ^{2,*}mushlihudin@tif.uad.ac.id

Email Penulis Korespondensi: mushlihudin@tif.uad.ac.id

Submitted: 19/09/2024; Accepted: 09/10/2024; Published: 14/10/2024

Abstrak—Teknologi informasi memiliki perkembangan yang semakin pesat dalam memudahkan manusia bertukar informasi dan juga berbisnis melewati website. Hotel Duta Garden adalah salah satu bisnis komersial yang berfokus pada memberikan layanan bagi tamu atau wisatawan di daerah Yogyakarta. Website Hotel Duta Garden memiliki beberapa kekurangan dalam navigasi yang tidak terstruktur dan desain visual yang kurang menarik, yang menyebabkan pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan hotel secara online menjadi kurang optimal. Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah dianalisis pengguna sangat menghargai informasi akurat dan desain visual yang menarik dalam pengalaman pemesanan hotel secara online. Hal ini mendukung desain antarmuka yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang lebih terstruktur dan informatif bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang dan meningkatkan kualitas UI/UX pada website Hotel Duta Garden Yogyakarta dengan menggunakan metode User-Centered Design (UCD). Proses penelitian melibatkan observasi langsung, memahami konteks pemakaian, perancangan kebutuhan, desain solusi, dan evaluasi melalui skenario pemesanan serta penyajian informasi. Pengukuran dilakukan menggunakan System Usability Scale (SUS), dengan nilai awal 18 dan 39, yang meningkat menjadi 90 dan 81 setelah perbaikan desain. Penelitian ini berhasil memberikan solusi berupa desain ulang antarmuka yang lebih terstruktur dan informatif, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: UI/UX; User-Centered Design; System Usability Scale; Website Hotel; Desain Desktop

Abstract—Information technology has developed rapidly in facilitating people to exchange information and also do business through websites. Hotel Duta Garden is one of the commercial businesses that focuses on providing services for guests or tourists in the Yogyakarta area. Based on the results of the questionnaire that has been analyzed, users highly appreciate accurate information and attractive visual design in the online hotel booking experience. This supports the interface design that is designed to provide a more structured and informative experience for users. This study aims to enhance the UI/UX quality of the Duta Garden Hotel Yogyakarta website by applying the User-Centered Design (UCD) approach. The redesign focuses on improving usability, better information visualization, and enhancing the User experience during the booking process through the website. The redesign process covers key aspects such as navigation, page layout, and user interaction, with an emphasis on optimizing the desktop version. Testing was conducted using the System usability scale (SUS) through two scenarios: room booking and error notification. The evaluation results indicate that the new design significantly improved user satisfaction, with an average SUS score of 90 for scenario booking and 81 for scenario error notification. Recommendations for further improvement were also provided based on findings during the testing process.

Keywords: UI/UX; User-Centered Design; System Usability Scale; Website Hotel; Desain Desktop

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia saat ini berlangsung dengan sangat pesat dan cepat. Pada dasarnya, teknologi hadir untuk memudahkan manusia dalam melakukan berbagai hal[1][2]. Teknologi memainkan peran penting dalam memfasilitasi kehidupan manusia, termasuk dalam dunia bisnis[3]. Salah satunya adalah website yaitu sebuah platform informasi yang tersedia di internet. Website merupakan aplikasi yang berisi hal yang berhubungan dengan multimedia dan diakses menggunakan browser[4]. Website memberikan informasi menjadi lebih mudah sekaligus dapat digunakan untuk berbagai media seperti pemasaran, informasi, dan lainnya[5]. Misalnya, pada industri perhotelan, website digunakan untuk menampilkan fasilitas, promosi, dan keunggulan hotel kepada calon tamu. Website hotel juga memudahkan pelanggan dalam melakukan reservasi kamar secara langsung, memberikan pengalaman yang lebih cepat dan personal dibandingkan dengan platform pihak ketiga.

User interface (UI) dan User experience (UX) atau kepanjangan dari UI/UX, yang mengacu pada desain produk digital atau sistem informasi yang berfokus pada kenyamanan dan kemudahan penggunaan bagi pengguna. Peran UI/UX sangat penting dalam pengembangan website karena desain yang baik harus memiliki struktur yang teratur dan jelas[6]. UI adalah metode interaksi antara program dan penggunanya[7]. User experience (UX) mengevaluasi tingkat kenyamanan dan kepuasan seseorang terhadap layanan, sistem, dan produk[8]. Konsep ini diterapkan di berbagai aplikasi dan platform untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Di industri perhotelan, UI/UX berperan penting dalam meningkatkan konversi reservasi dan kepuasan pelanggan.

UI/UX tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berperan penting dalam mendukung konversi reservasi dan memperkuat loyalitas tamu dalam pemesanan hotel. Hotel adalah sebuah bisnis komersial yang berfokus pada memberikan layanan terbaik bagi wisatawan dan tamu yang akan dan sedang menginap di

sana[9]. Hotel Duta Garden yang terletak di Yogyakarta, menjadi salah satu bisnis komersial yang melayani reservasi kamar dan berinteraksi dengan pelanggan. Pertumbuhan bisnis perhotelan di Yogyakarta terus mengalami peningkatan tiap tahunnya[10]. Salah satu perkembangan teknologi dalam industri perhotelan adalah pemanfaatannya untuk pemesanan kamar hotel, yang dapat dilakukan secara online maupun offline[11].

Berdasarkan umpan balik dari pengguna, website Hotel Duta Garden menunjukkan beberapa kekurangan yang perlu diatasi. Navigasi yang kurang intuitif membuat pengguna kesulitan dalam menemukan informasi penting seperti fasilitas dan lokasi hotel. Selain itu, elemen visual seperti gambar dan tata letak yang tidak cukup menarik untuk mendukung keputusan pemesanan, dan penyajian informasi tidak memberikan petunjuk yang lengkap dan jelas kepada pengguna. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam industri perhotelan, pemanfaatan website sebagai sarana untuk memberikan informasi dan melakukan reservasi menjadi sangat penting.

Pengguna desktop cenderung mengakses website asli hotel untuk kebutuhan yang lebih kompleks, seperti perbandingan harga, eksplorasi, dan pemesanan untuk keperluan bisnis atau acara. Desain desktop memungkinkan penyajian konten yang lebih komprehensif, dengan tampilan yang lebih luas untuk visualisasi fasilitas hotel, galeri, peta lokasi, dan detail lainnya. Ini memberikan pengalaman yang lebih kaya bagi pengguna yang mencari informasi lebih lengkap. Oleh karena itu, peningkatan kualitas UI/UX website hotel pada versi desktop menjadi sangat penting untuk mengakomodasi kebutuhan ini.

Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini menerapkan metode User-Centered Design (UCD). User-Centered Design merupakan sebuah metode untuk menganalisis kemudahan pengguna dalam memanfaatkan interface atau tampilan dan menjadi pedoman dalam proses pengembangan sistem serta lingkungan sistem berdasarkan pengalaman pengguna[12]. Dan dengan metode ini mampu meningkatkan kegunaan dengan memberikan kenyamanan, efisiensi, serta kemudahan dalam penggunaan[13]. Sehingga dapat meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan pengguna dengan website Hotel Duta Garden. Selain UCD, metode seperti HCD dan Goal-Directed Design banyak digunakan dalam perancangan UI/UX untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

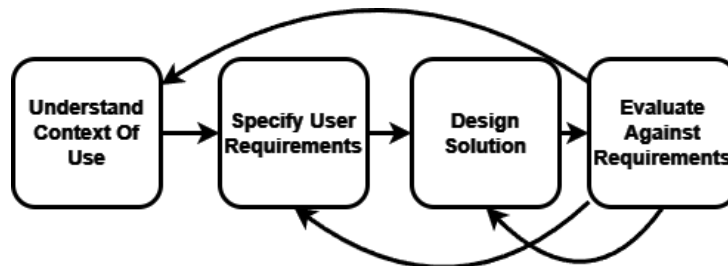
Berdasarkan penelitian dari Setiadi, Arief Ramadhan metode Human-Centered Design (HCD) berfokus pada manusia dan dianggap sangat cocok untuk perancangan UI/UX karena memberikan perhatian khusus pada kebutuhan pengguna dari perspektif pengguna itu sendiri [14]. Metode ini berbeda dengan pendekatan User-Centered Design yang digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, penelitian oleh Aprilia, Gita Nur menunjukkan bahwa UCD sangat efektif dalam membantu pengembang dan pengguna untuk merancang antarmuka yang sesuai dengan harapan pengguna, memberikan tampilan yang baik dan memperbaiki interaksi pada sistem aplikasi yang dikembangkan[15]. Kedua pendekatan ini menunjukkan pentingnya memilih metode yang tepat dalam pengembangan UI/UX agar dapat mencapai hasil yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang website sebelumnya memberikan rekomendasi desain yang dapat mengatasi masalah yang ada dan solusi UI/UX yang lebih intuitif dan interaktif pada website Hotel Duta Garden melalui metode UCD. Sehingga meningkatkan efisiensi navigasi, menambah estetika visual, dan meminimalkan kesalahan pengguna yang nantinya diharapkan pengguna dapat menikmati pengalaman yang lebih baik saat menggunakan website tersebut.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan User-Centered Design. Metode ini memiliki 4 tahap yaitu, understand context of use, specify user requirements, design solution, dan evaluate against requirements



Gambar 1. Metode User-Centered Design

a. Understand context of use

Pada tahap understand context of use, peneliti akan mengidentifikasi siapa yang akan menggunakan sistem serta menjelaskan alasan dan kondisi dimana produk tersebut digunakan[16]. Persiapan perancangan terhadap User interface website Hotel Duta Garden dengan cara melakukan observasi, mengumpulkan data dan mendapatkan informasi dari sebuah kuesioner. Tujuannya untuk menggali informasi dari calon pengguna. berikut adalah daftar pertanyaan kuesioner:

Tabel 1. Kuesioner Kebutuhan Dan Preferensi Pengguna

Nomor	Pertanyaan	Jenis Jawaban	Tujuan
1	Seberapa sering anda memesan hotel secara online?	Skala 1-5	Mengukur frekuensi pemesanan hotel online
2	Platform apa yang biasanya anda gunakan untuk memesan hotel?	Pilihan Ganda	Identifikasi platform pemesanan hotel utama
3	Apa alasan utama anda memesan hotel secara online?	Pilihan Ganda	Mengetahui motivasi pemesanan hotel online
4	Fitur apa yang paling penting bagi anda saat memesan hotel secara online?	Pilihan Ganda	Mengetahui fitur penting
5	Seberapa puas anda dengan pengalaman UI/UX dari platform pemesanan hotel yang pernah anda gunakan?	Skala 1-5	Mengukur kepuasan UI/UX pengguna
6	Apa yang anda sukai dari UI/UX platform pemesanan hotel yang pernah anda gunakan?	Jawaban Terbuka	Identifikasi elemen UI/UX yang disukai
7	Apa yang anda tidak sukai dari UI/UX platform pemesanan hotel yang pernah anda gunakan?	Jawaban Terbuka	Mengetahui elemen UI/UX yang tidak disukai
8	Fitur atau elemen desain apa yang anda harapkan ada di website pemesanan hotel yang ideal menurut anda?	Jawaban Terbuka	Mengidentifikasi fitur/desain harapan pengguna
9	Seberapa penting bagi anda informasi berikut ini saat memesan hotel?	Skala 1-5	Mengukur Kepentingan Informasi
10	Apakah anda pernah mengalami kesulitan saat memesan hotel secara online?	Jawaban Terbuka	Identifikasi masalah pemesanan

b. Specify user requirements

Pada tahap ini mengidentifikasi kebutuhan pengguna terhadap sistem, yang nantinya digunakan sebagai dasar awal dalam merancang sistem yang akan dikembangkan[17]. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna pada website Hotel Duta Garden, tahap ini pengguna akan dijadikan sebagai actor dari website Hotel Duta Garden, kemudian usecase diagram dimana berisi aktifitas aktor yang berinteraksi pada website Hotel Duta Garden, activity diagram yang memberikan penjelasan mengenai cara kerja website Hotel Duta Garden dari login sampai ke pemesanan, pada tahap ini juga pengguna menjelaskan tentang kebutuhan dari actor.

c. Design solution

Pada tahap ini, peneliti akan memperlihatkan hasil desain serta antarmuka pengguna (User interface) dan pengalaman pengguna (User experience) dari halaman aplikasi yang telah dikembangkan[18]. Yaitu design website Hotel Duta Garden. Perancangan dilakukan mengikuti dari apa yang dibuat pada tahap sebelumnya yaitu understand context of use dan specify user requirements. Lalu dirancang desain User interface dari website Hotel Duta Garden.

d. Evaluate against requirements

Pada tahap akhir akan mengevaluasi terhadap kebutuhan[19]. Dengan usability testing pada User interface website Hotel Duta Garden yang sudah selesai dibuat untuk memperhitungkan tingkat kesesuaian dari rancangan User interface website tersebut memenuhi kebutuhan pengguna. Testing ini akan memperlihatkan hasil pengujiannya dengan metode System usability scale (SUS) dan mendapatkan nilai hasil dengan perhitungan rumus SUS.

$$\bar{x} = \sum_n x \quad (1)$$

\bar{x} = nilai rata-rata

$\sum x$ = jumlah hitung SUS

n = jumlah responden

Metode SUS yaitu kuesioner untuk mengukur kelayakan sebuah perangkat lunak setelah perangkat lunak dibangun maka diuji menggunakan metode SUS[20]. Nilai SUS juga akan menentukan pengalaman pengguna selama menggunakan website, jika nilainya melebihi dari 50 maka hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna puas dalam penggunaan website Hotel Duta Garden. Berikut kuesioner yang menggunakan metode SUS.

Tabel 2. Kuesioner Kepuasan Pengguna

Nomor	Pertanyaan
1	Saya merasa nyaman saat menggunakan website ini
2	Website ini menurut saya terlalu kompleks
3	Saya merasa website ini mudah untuk dioperasikan
4	Saya merasa butuh dukungan dari orang lain saat menggunakan website ini
5	Menurut saya, fitur-fitur website ini saling terkait dengan baik
6	Saya merasa website ini ada banyak hal yang tidak konsisten
7	Menurut saya, kebanyakan orang akan mudah mengerti cara menggunakan website ini
8	Saya merasa website ini agak membingungkan saat digunakan
9	Website ini menurut saya tidak memiliki hambatan saat digunakan
10	Saya memerlukan waktu untuk belajar sebelum menggunakan website ini

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

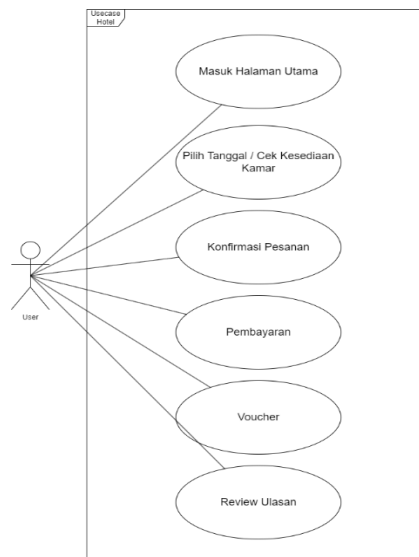
Setelah menentukan beberapa tahapan penelitian sebelumnya. Pembahasan yang telah dilakukan untuk perancangan UI/UX website menggunakan metode User-Centered Design, memperoleh beberapa hasil yaitu:

3.1 Understand context of use

Pada tahap ini, setelah melakukan observasi dan mendapatkan hasil dari kuesioner, peneliti mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu diperbaiki dalam desain ulang website hotel. Kuesioner yang terdiri dari skala 1-5, pilihan ganda, dan jawaban terbuka, digunakan untuk memahami konteks penggunaan website. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna menginginkan desain UI/UX yang lebih sederhana dengan visual yang lebih menarik. Berdasarkan umpan balik ini, desain ulang difokuskan pada penyederhanaan navigasi agar pengguna dapat menemukan informasi lebih cepat dan efisien. Selain itu, informasi yang akurat dan transparansi harga dianggap penting oleh pengguna dalam pengambilan keputusan pemesanan, sehingga aspek tersebut diperjelas dalam desain baru. Peningkatan kualitas tampilan gambar seperti tampilan kamar, juga menjadi prioritas untuk memberikan visual yang lebih menarik. Penambahan testimoni juga sangat mendukung untuk membantu calon pengguna membuat keputusan lebih percaya diri saat memesan. Dengan semua perbaikan ini, pengalaman pengguna akan menjadi lebih baik dari yang diharapkan peneliti dan lebih sesuai dengan harapan mereka.

3.2 Specify user requirements

Setelah mengetahui beberapa kebutuhan pengguna dari hasil kuesioner tersebut, maka dibuatlah usecase diagram seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Usecase Diagram

Gambar 2 adalah usecase diagram dalam konteks pemesanan hotel untuk menentukan kebutuhan user. Dan berikut penjelasan masing masing dari elemen diatas:

a. Masuk Halaman Utama

Pengguna dapat masuk kedalam website tentunya pada halaman utama untuk bisa mencari informasi penting mengenai hotel seperti fasilitas hotel, lokasi dan harga kamar, selain itu pengguna juga dapat melakukan booking kamar.

b. Pilih Tanggal / Cek Ketersediaan Kamar

Pengguna perlu melihat ketersediaan kamar berdasarkan tanggal yang dipilih. Jika kamar tidak tersedia maka harus memilih tanggal lain. Pengguna juga dapat melihat ketersediaan kamar secara real time. Pengguna dapat melakukan check-in dan check-out pada saat melakukan pemesanan

c. Konfirmasi Pemesanan

Pengguna melakukan konfirmasi pada pesanan dimana setelah melakukan penginputan data dan informasi lainnya.

d. Pembayaran

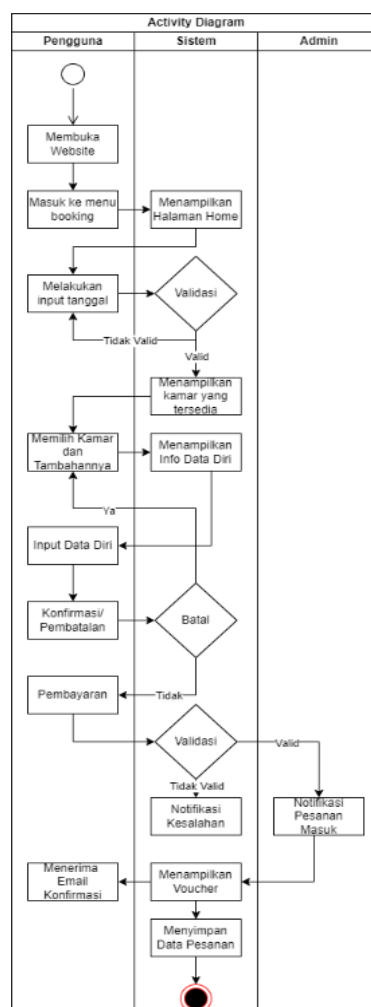
Tahap ini mencakup metode pembayaran yang disediakan oleh hotel. Jika pembayaran gagal, sistem akan memberi tahu pengguna dan memberi opsi untuk mencoba metode pembayaran lain.

e. Voucher

Setelah melakukan pembayaran dan konfirmasi maka pengguna bisa mendapatkan voucher yang bisa digunakan saat check-in

f. Review ulasan

Pengguna dapat melihat beberapa review ulasan dari pengguna lain tentang pengalaman mereka selama melakukan pemesanan hotel hingga check out.



Gambar 3. Activity diagram

Gambar 3 adalah activity diagram, dimulai ketika pengguna membuka website hotel dan mengakses halaman pemesanan. Setelah itu, pengguna memasukkan tanggal yang diinginkan untuk pemesanan. Sistem kemudian menampilkan kamar yang tersedia atau notifikasi kamar kosong jika tidak ada kamar yang tersedia untuk tanggal tersebut. Pengguna memilih kamar yang diinginkan beserta tambahan lain yang diperlukan. Setelah itu, pengguna mengisi data diri. Jika data diri belum lengkap atau salah, sistem memberikan notifikasi kesalahan dan meminta pengguna untuk memperbaikinya. Setelah data diri lengkap dan benar, pengguna dapat melanjutkan ke proses konfirmasi pemesanan. Pengguna diberi opsi untuk membatalkan atau melanjutkan pemesanan. Jika pengguna melanjutkan, mereka diarahkan ke proses pembayaran. Setelah pembayaran berhasil, sistem akan mengirimkan voucher pemesanan dan menginformasikan admin bahwa ada pesanan baru yang masuk. Proses berakhir ketika voucher ditampilkan ke pengguna sebagai bukti pemesanan yang berhasil.

3.3 Design solution

a. Homepage

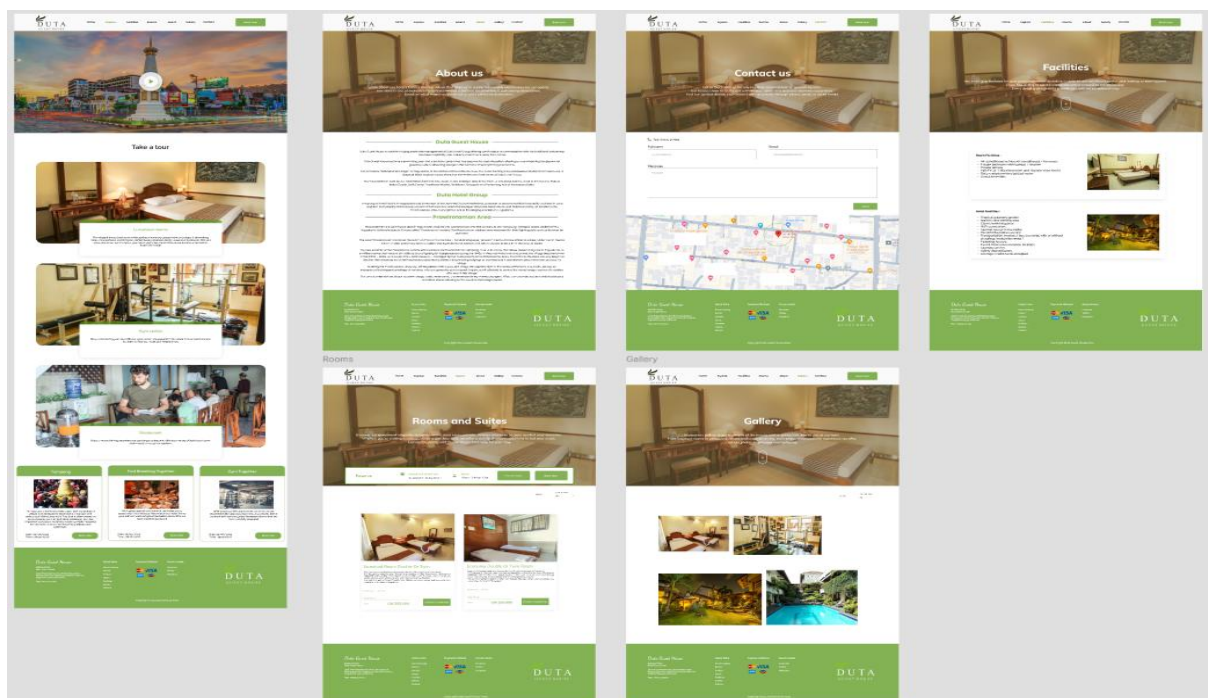
Gambar 4 adalah halaman utama yang bisa diakses pengguna yang berisi informasi fitur hotel pada website seperti Navigation, booking, facilities, room, testimonies, dan event.



Gambar 4. Prototype Homepage

b. Explore, Facilities, Gallery, Contact Us, Rooms, dan About

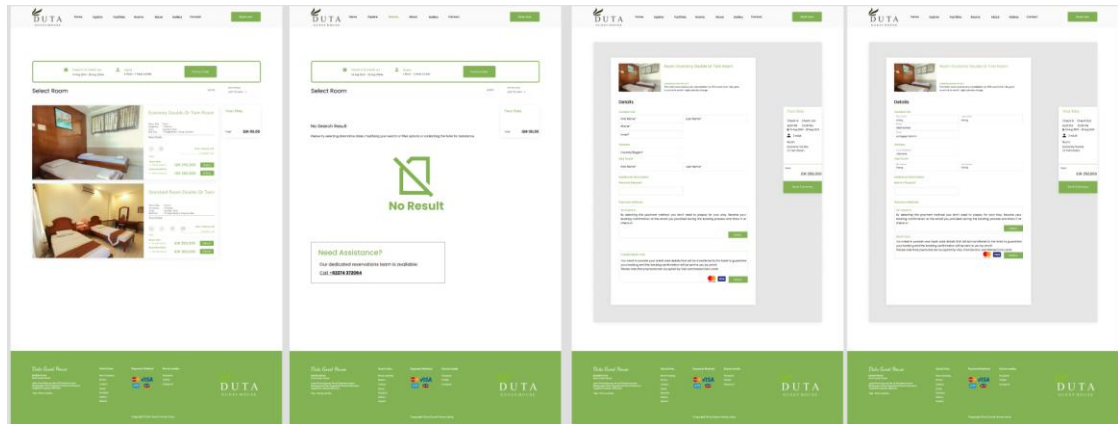
Gambar 5 menampilkan tampilan utama halaman Explore, Facilities, Gallery, Contact Us, Rooms, dan About. Halaman tersebut memberikan akses informasi penting kepada pengguna. Berikut deskripsi fitur utama masing-masing halaman. Halaman explore menampilkan berbagai destinasi atau atraksi terdekat yang direkomendasikan untuk tamu hotel. Halaman facilities menunjukkan fasilitas yang tersedia di hotel seperti taman, kolam renang dan lain-lain. Halaman gallery berisi koleksi foto hotel dan lingkungan sekitar untuk memberikan gambaran visual kepada calon tamu atau pengguna. Halaman contact us menyediakan informasi kontak lengkap, termasuk maps, nomor telepon, dan form kontak langsung. Halaman roomsm menampilkan jenis kamar yang tersedia beserta informasi, fasilitas, dan harga yang ditawarkan setiap jenis kamar. Halaman about berisi Informasi singkat tentang sejarah dan penjelasan hotel.



Gambar 5. Prototype Explore, Facilities, Gallery, Contact Us, Rooms, dan About

c. Booking Kamar

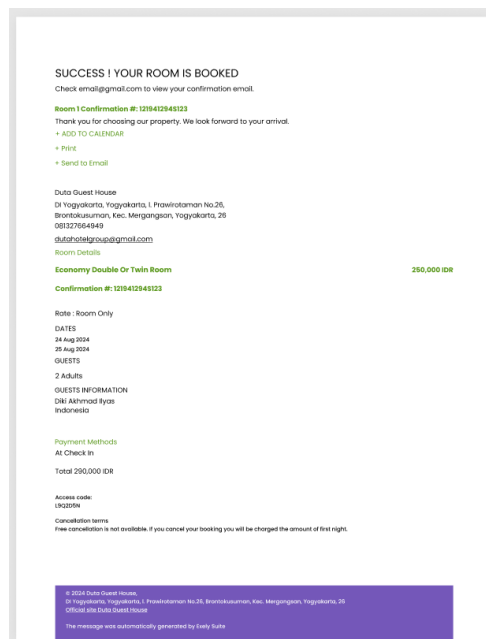
Gambar 6 menampilkan halaman alur booking kamar. Menunjukkan kamar yang tersedia dan jika tidak ada kamar yang tersedia maka muncul halaman seperti di gambar 6 dan selanjutnya adalah halaman data diri setelah memilih kamar.



Gambar 6. Prototype Booking Kamar

d. Voucher

Gambar 7 adalah prototype dari voucher yang akan didapat setelah booking atau pemesanan kamar berhasil dilakukan. Informasi dari pemesanan ditampilkan dibagian voucher.



Gambar 7. Prototype Voucher

3.4 Evaluate against requirements

Tahap terakhir ini adalah hasil analisis dengan nilai SUS. Setelah menggunakan pendekatan User-Centered Design dalam perancangan ini, dilakukan evaluasi dari desain. Evaluasi dilakukan dengan 2 skenario yaitu pemesanan pengguna dan penyajian informasi pengguna yang melibatkan 20 responden dan hasil kuesioner tersebut dimasukkan kedalam penilaian SUS untuk menghasilkan skala pengukuran pengalaman pengguna.

3.4.1 Hasil analisis nilai SUS testing pertama

Tabel 3. Hitung SUS Task Scenario Pemesanan Pengguna Sebelum

User	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jml	Hitung
Responden 1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	7	18
Responden 2	1	1	1	3	1	1	0	0	1	0	9	23
Responden 3	3	1	0	3	1	3	0	1	0	2	14	35
Responden 4	2	0	0	3	0	1	1	0	0	1	8	20
Responden 5	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	4	10



User	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jml	Hitung
Responden 6	2	0	1	3	0	1	0	0	0	1	8	20
Responden 7	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	4	10
Responden 8	0	0	0	2	1	1	0	0	1	1	6	15
Responden 9	0	0	1	1	0	2	0	0	1	1	6	15
Responden 10	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	5	13

Tabel 4. Hitung SUS Task Scenario Penyajian informasi Pengguna Sebelum

User	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jml	Hitung
Responden 1	1	3	0	2	1	2	3	2	2	2	18	45
Responden 2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	20	50
Responden 3	2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	18	45
Responden 4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12	30
Responden 5	2	2	1	0	3	1	1	1	1	1	13	33
Responden 6	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	15	38
Responden 7	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	24	60
Responden 8	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	13	33
Responden 9	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	13	33
Responden 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25

Pada tabel 3 dan 4 pertanyaan ganjil itu adalah pertanyaan positif dan cara menghitungnya yaitu dengan jawaban responden dilakukan pengurangan 1. Dan untuk pertanyaan genap itu adalah pertanyaan negative dimana dihitung dengan cara 5 dikurang dengan jawaban responden. Terakhir total dari keseluruhan pertanyaan dijumlahkan dan dilakukan perkalian dengan 2,5. Dari hasil SUS Testing pertama, terlihat bahwa nilai rata-rata adalah 18, yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna pada tahap ini masih berada pada tingkat yang kurang memuaskan. Berdasarkan kategori NPS, nilai ini berada pada tingkat promoter yang masih belum mencapai tingkat acceptable. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pada sejumlah fitur, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan efektivitas sistem dalam memproses permintaan pengguna. Implikasi praktis dari hasil ini mengindikasikan perlunya perbaikan mendasar dalam aspek navigasi dan penyajian informasi. Desain yang lebih intuitif terhadap input pengguna, dan lebih jelas dalam menyajikan feedback kesalahan adalah beberapa hal yang perlu menjadi fokus perbaikan.

3.4.2 Hasil analisis nilai SUS testing kedua

Tabel 5. Hitung SUS Task Scenario Pemesanan Pengguna Sesudah

User	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jml	Hitung
Responden 1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	36	90
Responden 2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	95
Responden 3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36	90
Responden 4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	36	90
Responden 5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37	93
Responden 6	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37	93
Responden 7	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	93
Responden 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
Responden 9	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	35	88
Responden 10	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	90

Tabel 6. Hitung SUS Task Scenario Penyajian Informasi Pengguna Sesudah

User	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jml	Hitung
Responden 1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	35	88
Responden 2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32	80
Responden 3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	34	85
Responden 4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34	85
Responden 5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33	83
Responden 6	4	3	3	3	3	3	3	3	1	0	26	65
Responden 7	4	4	3	4	4	0	4	3	4	3	33	83
Responden 8	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	33	83
Responden 9	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	33	83



User	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jml	Hitung
Responden 10	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	29	73

Pada tabel 5 dan 6, hasil SUS Testing kedua menunjukkan peningkatan yang signifikan dengan nilai rata-rata meningkat menjadi 90. Berdasarkan kategori NPS, nilai ini sudah masuk ke dalam kategori "Best Imaginable" dengan tingkat "A" untuk grade. Hasil ini menunjukkan bahwa perbaikan desain berhasil memenuhi ekspektasi pengguna, terutama dalam hal penyajian informasi dan kemudahan proses pemesanan. Dari evaluasi ini, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa lebih nyaman dan puas dengan desain baru yang diterapkan, terutama pada skenario pemesanan pengguna. Hasil ini memperlihatkan bahwa desain yang menarik dan terfokus pada kebutuhan pengguna dapat meningkatkan user engagement dan kepuasan secara keseluruhan, yang berpotensi meningkatkan konversi pemesanan hotel melalui website.

4. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian perancangan ulang UI/UX website hotel dengan metode UCD menghasilkan desain antarmuka yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Proses perancangan website Hotel Duta Garden dilakukan dengan observasi langsung pada website yang ada, melalui metode UCD yaitu Understand context of use, Specify user requirements, Design solution, dan Evaluate against requirements. Evaluasi merupakan tahap akhir yang dijalankan dengan task scenario, dinilai menggunakan metode SUS. Pengujian ini melibatkan responden tanpa kriteria khusus, mengingat website hotel dirancang untuk dapat diakses oleh berbagai jenis pengguna umum. Responden yang dipilih adalah pengguna yang secara acak diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengujian antarmuka guna mencerminkan keragaman pengguna yang mungkin mengakses website hotel ini. Dari 10 pertanyaan SUS yang nanti akan dihitung dengan rumus SUS lalu hasil nilai tersebut akan dijadikan pedoman hasil analisis penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti dari perhitungan nilai SUS, dapat disimpulkan bahwa sebelum perbaikan, skenario pemesanan dan penyajian informasi mendapatkan nilai masing-masing 18 dan 39, yang menunjukkan bahwa desain tersebut belum memenuhi kriteria dan tidak diterima dengan baik oleh pengguna. Setelah perbaikan dilakukan, nilai SUS meningkat signifikan hingga mencapai 90 untuk skenario pemesanan dan 81 untuk skenario penyajian informasi, yang menunjukkan bahwa desain sudah berada dalam kategori "Best Imaginable" sudah dapat diterima oleh pengguna. Peningkatan ini menegaskan bahwa hasil perbaikan desain antarmuka yang dirancang oleh peneliti mampu memberikan solusi yang lebih baik dan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak Hotel Duta Garden dalam mengembangkan antarmuka website mereka kedepannya. Dengan demikian, antarmuka yang dirancang diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam mengakses berbagai informasi dan layanan yang disediakan oleh hotel secara efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Hotel Duta Garden yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan observasi langsung terhadap website mereka sebagai objek penelitian ini. Terima kasih tidak lupa disampaikan juga untuk seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengujian antarmuka, serta kepada dosen pembimbing yang memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Penelitian ini tidak akan selesai dan berjalan dengan sempurna tanpa dukungan dan bantuan dari semua pihak yang telah berkontribusi.

REFERENCES

- [1] Farhatun Nisaul Ahadiyah, "Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online," *INTERDISIPLIN J. Qual. Quant. Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 41–49, 2023, doi: 10.61166/interdisiplin.v1i1.5.
- [2] M. Rifai and M. Akbar, "Implementasi Metode User Centered Design (Ucd) Pada Pembangunan Sistem Penyediaan Obat Berbasis Android," *J. Pengemb. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 1, no. 4, pp. 197–208, 2021, doi: 10.47747/jpsii.v1i4.552.
- [3] L. Ayu Amizhora and T. Sutabri, "Rancangan Prototype Aplikasi Laundrytime Menggunakan Metode Ucd," *J. Salome Multidisipliner Keilmuan*, vol. 1, no. 2, pp. 91–99, 2023.
- [4] E. Nurlailah and K. R. Nova Wardani, "Perancangan Website Sebagai Media Informasi Dan Promosi Oleh-Oleh Khas Kota Pagaralam," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 8, no. 4, pp. 1175–1185, 2023, doi: 10.29100/jipi.v8i4.4006.
- [5] Nazhifah, "Pemanfaatan Website Sebagai Media Informasi Desa Melung," *Intelektiva J.*, vol. 3, no. 10, pp. 146–157, 2022.
- [6] I. Solikin, A. R. Mukti, Megawaty, N. Huda, A. Ansori, and P. Dharmawan, "Pelatihan Desain User Interface (UI) pada Sekolah Azharyah Menggunakan Zoom Meeting," *KOMMAS J. Pengabd. Kpd. Masy. Univ. Pamulang*, vol. 3, no. 1, pp. 102–106, 2022.
- [7] F. Saputra, N. Khaira, and R. Saputra, "Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Literature)," *J. Komun. dan Ilmu Sos.*, vol. 1, no. 1, pp. 18–25, 2023, doi: 10.38035/jkis.v1i1.115.
- [8] F. Fernando, "Perancangan User Interface (Ui) & User Experience (Ux) Aplikasi Pencari Indekost Di Kota Padangpanjang," *TANRA J. Desain Komun. Vis. Fak. Seni dan Desain Univ. Negeri Makassar*, vol. 7, no. 2, p. 101, 2020, doi: 10.26858/tanra.v7i2.13670.



- [9] N. Noviasuti and D. A. Cahyadi, “Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung,” J. Nusantara. (Jurnal Ilm. Pariwisata dan Perhotelan), vol. 3, no. 1, pp. 31–37, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- [10] A. J. Jiman Budiharja, Handy Aribowo, “Pengaruh Rekrutmen, Pelatihan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan,” Prof. J. Komun. dan Adm. Publik, vol. 10, no. 2, pp. 545–560, 2020.
- [11] R. P. C. Herlikano, N. P. R. Sari, and A. S. Sulistyawati, “Pengaruh Online dan Offline Reservations Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel Jayakarta Yogyakarta,” J. Kepariwisata dan Hosp., vol. 5, no. 2, p. 160, 2022, doi: 10.24843/jkh.2021.v05.i02.p10.
- [12] Ginna Yumna Rahayu and Aviarini Indrati, “Perancangan Ulang Antarmuka Portal Kitalulus Dengan Menggunakan Metode User Centered Design (Ucd),” J. Ilm. Tek., vol. 3, no. 1, pp. 66–73, 2024, doi: 10.56127/juit.v3i1.1163.
- [13] A. Muktamar B, C. S. Lumingkewas, and A. Rofi'i, “The Implementation of User Centered Design Method in Developing UI/UX”, Journal of Information System, Technology and Engineering, vol. 1, no. 2, pp. 26–31, Jun. 2023.
- [14] A. R. Setiadi and H. Setiaji, “Perancangan UI/UX menggunakan pendekatan HCD (Human-Centered design) pada website Thriftdoor,” AUTOMATA, vol. 1 no. 2, 2020.
- [15] G. N. Aprilia and M. N. Dasaprawira, “Perancangan UI/UX Aplikasi E-Rapor pada TPQ Berbasis Android menggunakan Metode User Centered Design (UCD),” Indexia, vol. 5, no. 01, p. 48, 2023, doi: 10.30587/indexia.v5i01.5496.
- [16] R. Kurniawan, J. Batu, B. No, M. B. Hulu, K. Mentawa, and B. Ketapang, “Penerapan Metode User Centered Design Pada Perancangan Design Interface Website Toko Online Azkajaya Komputer,” J. Ilm. Komputasi, vol. 22, no. 1, pp. 49–55, 2023, doi: 10.32409/jikstik.22.1.3336.
- [17] N. F. Hakim, D. Muriyatmoko, and A. Dzulkarnain, “Analisis Dan Perancangan UI/UX Website Roya La-Tansa Mart Menggunakan Metode User Centered Design (UCD),” SENDIKO, vol 1 , 2022.
- [18] S. R. R I and S. A. Saputra, “Perancangan Ui/Ux Design Pada Aplikasi Jasa Freelancer Berbasis Android Menggunakan Metode User Centered Design,” J. Ilm. Matrik, vol. 25, no. 1, pp. 7–14, 2023, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v25i1.2279.
- [19] R. D. Cahyani and A. D. Indriyanti, “Penerapan Metode User Centered Design dalam Perancangan Ulang Desain Website MAN 1 Pasuruan,” JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell., vol. 03, no. 02, pp. 40–48, 2022, [Online]. Available: <https://mansatupasuruan.sch.id>.
- [20] M. R. S. Sanjaya, A. Saputra, and D. Kurniawan, “Penerapan Metode System Usability Scale (Sus) Perangkat Lunak Daftar Hadir Di Pondok Pesantren Miftahul Jannah Berbasis Website,” J. Komput. Terap., vol. 7, no. 1, pp. 120–132, 2021, doi: 10.35143/jkt.v7i1.4578.