

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah maju pesat, terutama dengan munculnya antarmuka pengguna *User Interface* (UI) berbasis *website*. *Website* kini digunakan untuk menyebarkan informasi dan memberikan layanan kepada masyarakat, yang berdampak positif bagi perusahaan dan lembaga pemerintah. Teknologi ini sangat penting dalam UI untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, menyediakan layanan berkualitas, informasi lengkap, dan akses yang mudah bagi pengguna. Contoh penerapan UI ini terlihat pada *website* pendidikan, *e-commerce*, dan berbagai jenis *website* lainnya yang memudahkan pencarian informasi.

Inn De' Lopi terletak di Jalan Ba'lele, Mentirotiku, Kec. Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. Inn De' Lopi ini menjadi tempat menginap bagi wisatawan yang berlibur di daerah tersebut, menawarkan layanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar dengan harga yang terjangkau. Saat ini, Inn De' Lopi memiliki 15 kamar, yang terdiri dari dua lantai, 5 kamar berada di lantai tiga dan 10 kamar berada di lantai empat. Hotel ini menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk kamar-kamar nyaman dengan desain interior khas, layanan kamar, serta area umum yang cocok untuk berlantai.

Saat ini, proses reservasi di Inn De'Lopi masih dilakukan manual, dimana para tamu harus datang langsung ke hotel untuk melakukan pemesanan kamar. proses ini seringkali tidak efektif, terutama saat permintaan tinggi. Proses manual ini menyulitkan tamu yang berada di luar kota, karena para tamu harus datang ke lokasi

untuk melakukan reservasi kamar secara langsung. Selain itu, staf hotel harus mencatat reservasi secara manual, yang meningkatkan risiko kesalahan dan pemesanan berlebih. Reservasi juga hanya bisa dilakukan selama jam operasional hotel, mengurangi fleksibilitas bagi tamu.

Banyak hotel kini beralih ke solusi digital untuk memenuhi harapan tamu akan layanan yang cepat dan mudah, terutama melalui aplikasi digital. Ini menciptakan kebutuhan untuk mendesain antarmuka yang responsif dan menarik. Inn de' Lopi perlu mengambil langkah proaktif untuk memenuhi kebutuhan pengguna agar bisa bersaing dengan hotel lain.

User Interface (UI) adalah desain produk digital atau *website* yang fokus pada kenyamanan dan kemudahan penggunaan. UI sangat penting dalam pengembangan *website* karena desain yang baik harus terstruktur dan jelas. UI berfungsi sebagai jembatan antara program dan pengguna, dan konsep ini diterapkan di berbagai aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam industri perhotelan, UI berperan penting dalam meningkatkan tingkat reservasi dan kepuasan pelanggan.

UI tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendukung konversi reservasi dan membangun loyalitas tamu saat memesan hotel. Hotel berfokus pada memberikan layanan terbaik bagi wisatawan dan tamu. Salah satu inovasi dalam industri perhotelan adalah teknologi pemesanan kamar hotel, yang bisa dilakukan secara *online* maupun *offline*.

Metode *Design Thinking* membantu menggabungkan kebutuhan pengguna dengan inovasi teknologi. Pada tahap empati, penelitian pengguna mencakup preferensi dalam menggunakan aplikasi dan cara tamu mengakses layanan, seperti

reservasi dan informasi kamar. Memahami konteks ini membantu tim desain menciptakan fitur yang lebih relevan.

Dengan menerapkan *Design Thinking*, hotel dapat lebih responsif terhadap perubahan preferensi tamu. Jika preferensi terhadap pengalaman digital berubah, pendekatan ini memungkinkan tim untuk terus mengevaluasi dan memperbarui UI sesuai tren terbaru. Fleksibilitas ini penting agar aplikasi tetap relevan dan fokus pada pengguna. Selain itu, penerapan *Design Thinking* di UI Inn de' Lopi bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. Dengan desain yang menarik dan interaktif, diharapkan tamu merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi, yang dapat meningkatkan loyalitas dan memudahkan mereka mengakses layanan hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yaitu bagaimana Desain *User Interface* (UI) Inn De' Lopi menggunakan metode *Design Thinking*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang *User Interface* (UI) Inn De' Lopi dengan metode *Design Thinking*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, berikut Batasan masalah untuk perancangan *User Interface* (UI) Inn De' Lopi :

- a. *User Interface* (UI) yang dirancang hanya melayani reservasi kamar di dalam inn de'lopi.
- b. Sistem yang dihasilkan dalam bentuk *Prototype User Interface* (UI).
- c. Dirancang dengan tampilan berbasis *website*

- d. *User Interface* (UI) yang dirancang tidak menyediakan fitur pembayaran secara *online*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Berkontribusi pada kemajuan ilmu di bidang desain antarmuka pengguna (UI) dengan menerapkan metode *Design Thinking*.
- b. Menyediakan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan keinginan pengguna melalui pendekatan *Design Thinking*.
- c. Menambah sumber referensi untuk pengembangan teori desain yang menekankan pada empati, ideasi, dan pembuatan prototipe dalam menciptakan antarmuka yang efisien.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Meningkatkan kualitas antarmuka pengguna (UI) agar lebih responsif dan intuitif, sehingga tampak lebih menarik dan mudah dioperasikan.
- b. Meningkatkan pengalaman pengguna (UI) dengan menyajikan desain yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
- c. Meningkatkan loyalitas pengguna terhadap aplikasi atau layanan berkat antarmuka yang efektif dan memuaskan.