

ABSTRAK

Website D'Kalpa Hotel Demangan Yogyakarta belum mampu memberikan pengalaman yang baik bagi penggunanya. Tampilan yang kurang menarik, informasi yang tidak lengkap, dan navigasi yang membingungkan menjadi keluhan yang paling sering muncul dari para pengguna. Kondisi ini diperkuat dengan hasil pengukuran *System Usability Scale* (SUS) yang hanya menghasilkan skor 51,5, sebuah angka yang masuk kategori *poor* dengan *grade* F serta 4 metrik *usability* Neilsen lainnya menandakan bahwa *website* ini belum dapat diterima dari sisi pengalaman pengguna. Padahal sebagai media digital resmi hotel, *website* seharusnya mampu menjadi sarana yang memudahkan calon tamu dalam mencari informasi, mengenal fasilitas yang tersedia, dan melakukan pemesanan kamar secara mandiri tanpa hambatan. Penelitian ini kemudian dilakukan untuk merancang ulang UI/UX *website* D'Kalpa Hotel menggunakan metode *Design Thinking*, yang pendekatannya dimulai dari memahami pengguna secara mendalam sebelum menghasilkan solusi desain yang tepat sasaran. Proses perancangan dilakukan melalui lima tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, dengan data kebutuhan pengguna yang dikumpulkan melalui wawancara kepada kelima tamu yang pernah menginap atau menggunakan layanan hotel. Hasil dari proses ini berupa *high fidelity prototype* yang kemudian dievaluasi melalui dua iterasi *usability testing* menggunakan lima indikator pengukuran, yaitu *learnability*, *efficiency*, *errors*, *memorability*, dan *satisfaction*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *prototype* yang dirancang mampu meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan dibandingkan *website* lama. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *prototype* yang dirancang mampu meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan dibandingkan *website* lama. Hal ini terlihat dari peningkatan pada semua aspek, dimana *learnability* naik dari 78,33% menjadi 97,78%, *efficiency* meningkat dari 0,0277 menjadi 0,0526 *goals/sec*, tingkat kesalahan turun dari 0,12 menjadi 0,01, *memorability* meningkat dari 1,7 menjadi 4,5, dan skor SUS naik dari 51,5 menjadi 83,5 dengan kategori *Excellent*, *grade* A, tingkat penerimaan *acceptable*, dan NPS *Promoter*. Hasil ini membuktikan bahwa metode *Design Thinking* berhasil menghasilkan rancangan antarmuka yang lebih baik, lebih mudah digunakan, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna *website* D'Kalpa Hotel Demangan Yogyakarta secara menyeluruh.

Kata kunci: *UI/UX*, *Design Thinking*, *Usability Testing*, *System Usability Scale* (SUS), *Website* D'Kalpa Hotel Demangan Yogyakarta

ABSTRACT

The D'Kalpa Hotel Demangan Yogyakarta website has not been able to provide a good experience for its users. Unattractive appearance, incomplete information, and confusing navigation are the most common complaints raised by users. This condition is reinforced by the System Usability Scale (SUS) measurement results which only produced a score of 51.5, a number that falls into the poor category with a grade F, and along with 4 other Nielsen usability metrics, indicates that the website is not yet acceptable in terms of user experience. Yet as the hotel official digital media, the website should be able to serve as a platform that makes it easy for potential guests to find information, explore available facilities, and make room reservations independently without any obstacles. This research was then conducted to redesign the UI/UX of D'Kalpa Hotel website using the Design Thinking method, an approach that begins with deeply understanding users before producing targeted design solutions. The design process was carried out through five stages, namely empathize, define, ideate, prototype, and test, with user needs data collected through interviews with five guests who had previously stayed at or used the hotel services. The outcome of this process was a high fidelity prototype that was then evaluated through two iterations of usability testing using five measurement indicators, namely learnability, efficiency, errors, memorability, and satisfaction. The test results show that the designed prototype was able to significantly improve the user experience compared to the old website. This is reflected in the improvement across all aspects, where learnability increased from 78.33% to 97.78%, efficiency improved from 0.0277 to 0.0526 goals/sec, error rate dropped from 0.12 to 0.01, memorability increased from 1.7 to 4.5, and the SUS score rose from 51.5 to 83.5 with an Excellent category, grade A, acceptable acceptance level, and NPS Promoter. These results prove that the Design Thinking method successfully produced a better interface design that is easier to use and fully meets the needs of D'Kalpa Hotel Demangan Yogyakarta website users.

Keywords: UI/UX, Design Thinking, Usability Testing, System Usability Scale (SUS), D'Kalpa Hotel Demangan Yogyakarta Website