

LAPORAN TUGAS AKHIR

UJI FUNGSI DAN IMPLEMENTASI PROTOTIPE EXSIGO SEBAGAI MEDIA LAYANAN INFORMASI DIGITAL TAMU HOTEL

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun Oleh

SALSA ANGGRAENI RASITO

NIM: 2293309049

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2026

LAPORAN TUGAS AKHIR

UJI FUNGSI DAN IMPLEMENTASI PROTOTIPE EXSIGO SEBAGAI MEDIA LAYANAN INFORMASI DIGITAL TAMU HOTEL

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun Oleh

SALSA ANGGRAENI RASITO

NIM: 2293309049

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

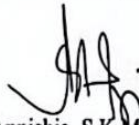
2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Uji fungsi dan Implementasi Prototipe Exsigo Sebagai
Media Layanan Informasi Digital Tamu Hotel
Penulis : Salsa Anggraeni Rasito
NIM : 2293309049
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus
Politeknik Negeri Media Kreatif pada Senin, 6 Juli 2026.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



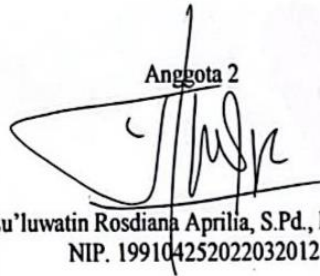
Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M
NIP. 198809082022032008

Anggota 1



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si
NIP. 199006032020122013

Anggota 2



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par
NIP. 199104252022032012

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



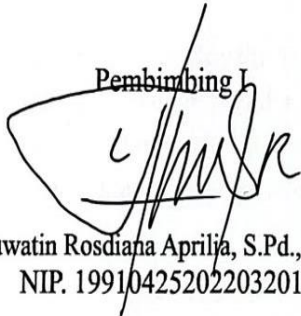
Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc
NIP. 198402032019031005

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR

Judul Tugas Akhir : Uji fungsi dan Implementasi Prototipe Exsigo Sebagai
Media Layanan Informasi Digital Tamu Hotel
Penulis : Salsa ANggraeni Rasito
NIM : 2293309049
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan
Ditandatangani di Jakarta, 11 Juni 2016

Pembimbing I



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., MM.Par
NIP. 199104252022032012

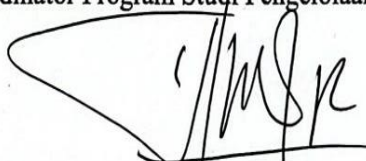
Pembimbing II



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M
NIP. 198605092019032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., MM.Par
NIP. 199104252022032012

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Anggraeni Rasito
NIM : 2293309049
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025 / 2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Uji Fungsi Dan Implementasi Prototipe Exsigo Sebagai Media Layanan Informasi
Digital Tamu Hotel

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini,
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 11 Juni 2026 (Tanggal Persetujuan Sidang TA)

Yang menyatakan,



Salsa Anggraeni Rasito
NIM: 2293309049

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Anggreni Rasito
NIM : 2293309049
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Uji Fungsi Dan Implementasi Prototipe Exsigo Sebagai Media Layanan Informasi Digital Tamu Hotel, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 11 Juni 2026 (Tanggal Persetujuan Sidang TA)

Yang menyatakan,



Salsa Anggraeni Rasito

NIM: 2293309049

ABSTRAK

The need for fast, self service information for guests in the hotel's front office area is currently still hindered by the use of ineffective and limited printed media. This research aims to conduct functional testing and initial implementation analysis of the Exsigo prototype, a web-based digital information service regarding surrounding destinations and supporting services in the Cikini area, Jakarta. The system evaluation applies a Design Thinking approach at the test phase, focusing on functionality and usability testing based on Jakob Nielsen's theory. Data collection was carried out through interviews, individual questionnaires, and expert judgment using a purposive sampling technique involving the Front Office Manager, staff, and Guest Experience Manager. The limitation of this study is that the implementation stage was only conducted through functional simulation within a controlled testing environment, and thus has not been directly applied to actual daily hotel operations. The test results indicate that the Exsigo prototype generally functions well, is effective, and meets usability standards. Based on respondents' feedback, this study provides recommendations for future system development, while serving as a reference to support the digitalization of hospitality front office services.

Keyword: *Usability Testing Exsigo, digital information service, Implementation, Design Thinking, Jakob Nielsen.*

Kebutuhan informasi mandiri yang cepat bagi tamu di area *front office* hotel saat ini masih terhambat oleh penggunaan media cetak yang kurang efektif dan terbatas. Penelitian ini bertujuan melakukan uji fungsi dan analisis implementasi awal prototipe Exsigo, sebuah *website* layanan informasi digital mengenai destinasi sekitar dan layanan pendukung di kawasan Cikini, Jakarta. Evaluasi sistem ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* pada tahap *test* dengan pengujian fungsionalitas dan ketergunaan (*usability testing*) berdasarkan teori Jakob Nielsen. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner individu, dan *expert judgment* menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan *Front Office Manager*, staf, dan *Guest Experience Manager*. Batasan dari penelitian ini adalah tahap implementasi yang baru dilakukan melalui simulasi fungsi pada lingkungan pengujian terkontrol, sehingga belum diterapkan secara langsung pada operasional harian hotel secara nyata. Hasil pengujian menunjukkan bahwa prototipe Exsigo secara umum sudah berfungsi dengan baik, efektif, dan memenuhi standar aspek ketergunaan. Berdasarkan masukan responden, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan sistem selanjutnya, sekaligus menjadi referensi dalam mendukung digitalisasi layanan front office perhotelan

Kata Kunci: Uji fungsi prototipe Exsigo, layanan informasi digital, Implementasi, *Design Thinking*, Jakob Nielsen.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, kekuatan, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Uji Fungsi dan Implementasi Exsigo sebagai Media Layanan Informasi Digital Tamu Hotel”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D, Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Bapak Mawan Nugraha S.S1. M.Acc. Ph.D., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Bapak Dimas Bayu Pinandoyo S.Si., M.Sc Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Ibu Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Ibu Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par. selaku Kepala Program Studi Pengelolaan Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing I
6. Ibu Imas Masriah S.Tr.Par, M.Par. selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan
7. Ibu Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., Selaku Dosen Pembimbing II
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh Pendidikan di sini.
9. Pihak *Human Resources* dan *Front Office* salah satu hotel kawasan Cikini Jakarta yang telah mengizinkan dan membantu kelancaran penulis dalam Tugas Akhir.
10. Para *expert* dan seluruh responden yang telah berpartisipasi serta memberikan masukan dalam penelitian ini. Dukungan dan kontribusi yang diberikan sangat membantu kelancaran penelitian hingga selesai.
11. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Mama dan Papa yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat dalam setiap langkah penulis. Meskipun sempat terpisah selama kurang lebih 12 tahun, kepercayaan

dan pengorbanan yang diberikan tidak pernah berkurang serta menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berjuang hingga menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Teman satu projek ku, Fanisa dhea dan Silma Azahra atas kerja sama, dukungan, dan kebersamaan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
13. Serta kepada teman-teman Angkatan 2022 atas kebersamaan, bantuan, dan dukungan yang telah mewarnai perjalanan penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Jakarta, 07 Febuari 2026

Penulis,



Salsa Anggraeni Rasito

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Kajian	6
F. Manfaat Kajian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Uji Fungsi (<i>Usability Testing</i>)	10
2. Implementasi Prototipe	12

3. Media Layanan Informasi Digital	13
4. Layanan Informasi Tamu Hotel.....	15
B. Pertanyaan Kajian	16
BAB III METODE KAJIAN	17
A. Jenis Kajian	17
B. Tempat dan Waktu Kajian	17
1. Tempat Kajian	17
2. Waktu Kajian.....	17
C. Subjek Kajian	17
D. Teknik Pengumpulan Data	19
1. Observasi.....	19
2. Penyebaran Kuesioner Kepada Responden.....	19
3. Wawancara	20
E. Keabsahan Data.....	20
F. Teknik Analisis Data	21
1. <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	21
2. <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	23
3. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan).....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Gambaran Umum Prototipe Exsigo	24
B. Hasil Uji Fungsi Exsigo	25
1. <i>Learnability</i>	25
2. <i>Memorability</i>	30
3. <i>Efficiency</i>	36

4. <i>Errors</i>	41
5. <i>Satisfaction</i>	46
6. Uji Fungsi Dan Implementasi Prototipe Exsigo.....	52
C. Pembahasan	53
1. Tingkat Kemudahan Penggunaan (<i>Learnability</i>) Pada Prototipe Exsigo	53
2. Tingkat Kemampuan Pengguna Dalam Mengingat Kembali Cara Penggunaan Prototipe Exsigo (<i>Memorability</i>).....	57
3. Tingkat Efisiensi Penggunaan (<i>Efficiency</i>) Pada Prototipe Exsigo.....	60
4. Tingkat Kesalahan (<i>Errors</i>) Yang Dialami Pengguna Saat Menggunakan Prototipe Exsigo.....	63
5. Tingkat Kepuasan Pengguna (<i>Satisfaction</i>) Terhadap Prototipe Exsigo Sebagai Media Layanan Informasi Digital Hotel	67
6. Hasil Implementasi Dan Uji Fungsi Prototipe Exsigo Sebagai Media Layanan Informasi Digital Tamu Hotel	71
D. Keterbatasan Kajian.....	73
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan	74
B. Implikasi.....	76
C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Brosur Digital.....	2
Gambar 2 Prototipe Exsigo	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Interpretasi Skor Kuesioner	23
Tabel 2 Hasil Kuesioner Responden <i>Learnability</i>	25
Tabel 3 <i>Cross Validation Key Informan Learnability</i>	26
Tabel 4 Hasil Validasi <i>Expert Judgment Learnability</i>	28
Tabel 5 <i>Cross Validation Expert Judgement Learnability</i>	29
Tabel 6 Hasil Kuesioner Responden Individu <i>Memorability</i>	31
Tabel 7 <i>Cross Validation Key Informan Memorability</i>	32
Tabel 8 Hasil Validasi <i>Expert Judgement Memorability</i>	33
Tabel 9 <i>Cross Validation Expert Memorability</i>	35
Tabel 10 Hasil Kuesioner Responden Individu <i>Efficiency</i>	36
Tabel 11 <i>Cross Validation Key Informan Efficiency</i>	37
Tabel 12 Hasil Validasi <i>Expert Judgment Efficiency</i>	39
Tabel 13 <i>Cross Validation Expert Judgment Efficiency</i>	40
Tabel 14 Hasil Kuesioner Responden Individu Errors.....	41
Tabel 15 <i>Cross Validation Key Informan Errors</i>	42
Tabel 16 Hasil Validasi <i>Expert Judgement Errors</i>	44
Tabel 17 <i>Cross Validation Expert Judgement Errors</i>	45
Tabel 18 Hasil Kuesioner Responden Individu <i>Satisfaction</i>	46
Tabel 19 <i>Cross Validation Key Informan Satisfaction</i>	47
Tabel 20 Hasil Validasi <i>Expert Judgement Satisfaction</i>	50
Tabel 21 <i>Cross Validation Hasil Expert Judgement Satisfaction</i>	51
Tabel 22 Hasil Uji Fungsi Prototipe Exsigo.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri Mahasiswa	82
Lampiran 2 Salinan Lembar Pembimbing TA	83
Lampiran 3 Informed Consent	85
Lampiran 4 Pernyataan Persetujuan Responden	86
Lampiran 5 Instrumen Kuesioner Individu	87
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Responden Individu	89
Lampiran 7 Instrumen Wawancara Key Informan	90
Lampiran 8 Hasil Transkrip Wawancara 6 Responden	93
Lampiran 9 Hasil Lembar <i>Expert Judgement</i>	111
Lampiran 10 Hasil Kalkulasi <i>Expert Judgement</i>	126
Lampiran 11 Pernyataan Kelayakan	127
Lampiran 12 Dokumentasi Uji Fungsi.....	129
Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara Dan <i>Expert</i>	131
Lampiran 14 Sertifikat HAKI	132
Lampiran 15 Dokumentasi Seminar Proposal.....	133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Data (APJII - Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2025: 15) menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 229 juta jiwa. Mayoritas pengguna mengakses internet melalui perangkat *smartphone*, yang mengubah kebiasaan masyarakat dalam mencari informasi menjadi lebih digital dan *realtime*. Kondisi ini turut memengaruhi industri perhotelan, khususnya dalam penyediaan layanan informasi bagi tamu.

Selain informasi internal hotel, tamu juga membutuhkan informasi pendukung seperti destinasi wisata, kuliner, fasilitas umum, dan transportasi di sekitar hotel. Namun, penyampaian informasi tersebut masih bergantung pada staf *Front Office*, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan layanan, terutama pada jam sibuk. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penerapan teknologi digital menjadi kebutuhan penting dalam industri perhotelan. (Hananto, 2023: 337) menyatakan bahwa implementasi teknologi yang tepat dapat meningkatkan kualitas layanan, memenuhi preferensi tamu, dan mempercepat proses pelayanan.

Salah satu teknologi yang banyak digunakan adalah *QR Code*, yaitu media digital yang memudahkan pengguna mengakses informasi melalui pemindaian menggunakan *smartphone* tanpa perlu menginstal aplikasi tambahan. Hasil penelitian mini *project* dari (Yoenatan Yudianto, 2025) menyatakan bahwa

pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui barcode atau *QR code*, memiliki potensi yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu hotel. *QR Code* umumnya terhubung dengan *website* hotel sebagai pusat informasi digital yang menyediakan informasi fasilitas hotel dan lingkungan sekitar, selain fungsi promosi dan reservasi.

Salah satu hotel di kawasan Cikini, Jakarta telah menyediakan city guide berbasis *QR Code* yang terhubung dengan brosur digital. Namun, media tersebut masih memiliki keterbatasan karena belum dilengkapi fitur interaktif, peta digital, urutan destinasi, serta estimasi waktu perjalanan yang jelas sehingga belum optimal sebagai panduan wisata yang informatif, praktis, dan mendukung kemandirian tamu dalam merencanakan perjalanan. Berikut brosur digital:



Gambar 1 Brosur Digital

Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis (2026)

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna yang menjadi dasar dalam perancangan prototipe Exsigo (*Explore, See and Go!*), yaitu *website* layanan informasi digital yang menyediakan informasi destinasi wisata, restoran, fasilitas umum, dan transportasi di sekitar kawasan Cikini yang dapat diakses melalui *smartphone* menggunakan *QR Code*.

Sebelum direkomendasikan untuk digunakan lebih lanjut, prototipe Exsigo perlu diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah sistem telah berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Uji fungsi (*usability testing*) merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan, kemudahan diingat, efisiensi, tingkat kesalahan, serta kepuasan pengguna terhadap suatu sistem digital. Tahap ini penting untuk memastikan bahwa prototipe yang dikembangkan mudah dipahami, nyaman digunakan, dan bermanfaat bagi pengguna.

Efektivitas *website* juga sangat bergantung pada aspek *usability*, yang mencakup kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Sufandi et al., 2022: 222). (Hussain et al. 2018: 97) juga menjelaskan bahwa uji fungsi atau evaluasi kegunaan (*usability evaluation*) pada prototipe aplikasi pariwisata berbasis *mobile* mampu mengidentifikasi permasalahan desain dan fungsi sejak tahap awal, serta uji fungsi juga memberikan umpan balik yang berguna untuk penyempurnaan sistem. Analisis *usability* pada *website* juga telah banyak dilakukan menggunakan teori Jakob Nielsen sebagai dasar evaluasi. Dalam penelitian (Hartati, 2021: 33) dengan menggunakan teori Jakob Nielsen memperoleh nilai *usability* sebesar 4,26 yang termasuk dalam kategori sangat baik

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori Jakob Nielsen karena dinilai relevan dalam mengevaluasi fungsi *website* melalui lima indikator, yaitu *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, wawancara dengan key informan, serta validasi oleh *expert judgement*. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kelayakan, kemudahan penggunaan, dan efektivitas prototipe Exsigo sebagai media layanan informasi digital bagi tamu hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada “Uji Fungsi Prototipe Exsigo Sebagai Media Layanan Informasi Digital Bagi Tamu Hotel.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan teknologi *QR Code* sebagai media layanan informasi digital di lingkungan hotel belum dioptimalkan secara maksimal.
2. Prototipe Exsigo sebagai media layanan informasi digital belum diuji secara fungsional untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan (*learnability*), kemudahan mengingat kembali (*memorability*), efisiensi penggunaan (*efficiency*), potensi kesalahan (*errors*), serta tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*) dalam mengakses informasi melalui prototipe tersebut.

C. Batasan Masalah

Agar kajian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan kajian, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Kajian difokuskan pada uji fungsi prototipe Exsigo sebagai media layanan informasi digital.
2. Subjek kajian dibatasi pada *repeater guest*, sebagai pengguna utama prototipe, *FO Manager*, staf *Front Office* dan *Guest Experience Manager* hotel sebagai pengelola layanan informasi hotel. Dan *expert* (teknologi, hotel dan akademik) sebagai validator teknis kelayakan sistem.
3. Uji fungsi dilakukan tanpa melibatkan tamu hotel yang sedang menginap secara langsung.
4. Informasi yang diuji dalam prototipe Exsigo meliputi informasi destinasi wisata, restoran, pusat perbelanjaan, fasilitas umum, dan akses transportasi di sekitar hotel.
5. Kajian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem atau pemrograman *website*, melainkan berfokus pada fungsi prototipe, kemudahan penggunaan, efisiensi akses informasi, potensi kesalahan penggunaan, serta tingkat kepuasan pengguna berdasarkan persepsi subjek kajian.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah ditetapkan, maka rumusan masalah dalam kajian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan (*learnability*) pada prototipe Exsigo?
2. Bagaimana tingkat kemampuan pengguna dalam mengingat kembali cara penggunaan prototipe Exsigo (*memorability*)?
3. Bagaimana tingkat efisiensi penggunaan (*efficiency*) pada prototipe Exsigo?
4. Apa saja jenis dan tingkat kesalahan (*errors*) yang dialami pengguna saat memindai *QR Code* atau mengakses konten informasi pada prototipe Exsigo?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*) terhadap prototipe Exsigo sebagai media layanan informasi digital hotel?
6. Bagaimana hasil implementasi dan uji fungsi prototipe Exsigo sebagai media layanan informasi digital tamu hotel?

E. Tujuan Kajian

Tujuan dari kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kemudahan penggunaan (*learnability*) pada prototipe Exsigo?.
2. Mengetahui tingkat kemampuan pengguna dalam mengingat kembali cara penggunaan prototipe Exsigo (*memorability*)
3. Menganalisis tingkat efisiensi penggunaan (*efficiency*) pada prototipe Exsigo
4. Mengidentifikasi jenis dan tingkat kesalahan (*errors*) yang dialami pengguna saat memindai *QR Code* atau mengakses konten informasi pada prototipe Exsigo.

5. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*) terhadap prototipe Exsigo sebagai media layanan informasi digital hotel.
6. Mengetahui hasil implementasi dan uji fungsi prototipe Exsigo sebagai media layanan informasi digital tamu hotel.

F. Manfaat Kajian

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perhotelan, pariwisata, dan digitalisasi layanan tamu. Selain itu, kajian ini dapat menambah referensi mengenai penerapan metode *Design Thinking Hasso Plattner* dalam pengembangan prototipe layanan informasi digital berbasis *QR Code* dan *website*, serta menjadi bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan media informasi digital di industri perhotelan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

- 1.) Menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengembangan media layanan informasi digital berbasis *QR Code* dan *website* di industri perhotelan.
- 2.) Melatih kemampuan penulis dalam menerapkan metode *Design Thinking Hasso Plattner* pada proses perancangan dan pengujian fungsi sebuah prototipe.

- 3.) Memberikan pengalaman dalam melakukan kajian dengan pendekatan Kualitatif deskriptif, khususnya pada tahap uji fungsi dan evaluasi persepsi pengguna.
- 4.) Menjadi sarana penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam bentuk cipta karya prototipe, tanpa tuntutan implementasi operasional langsung.
- 5.) Menjadi portofolio akademik penulis dalam pengembangan media informasi digital di bidang perhotelan.

b. Bagi Hotel

- 1.) Menjadi bahan masukan dan referensi konseptual terkait pengembangan layanan informasi digital bagi tamu hotel.
- 2.) Memberikan gambaran mengenai potensi pemanfaatan *QR Code* dan *website* sebagai media *city guide* digital.
- 3.) Membantu hotel dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi tamu berdasarkan perspektif pengguna.
- 4.) Menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan inovasi layanan informasi tamu di masa mendatang
- 5.) Mendukung upaya hotel dalam memahami tren digitalisasi layanan informasi di industri perhotelan.

c. Bagi Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta

- 1.) Menambah referensi kajian terapan mengenai pengembangan dan pengujian fungsi media layanan informasi digital di bidang perhotelan.

- 2.) Mendukung pengembangan metode pembelajaran berbasis proyek (*project-based learning*) dan inovasi digital.
- 3.) Memperkaya hasil karya akademik mahasiswa dalam bentuk cipta karya prototipe yang relevan dengan kebutuhan industri.
- 4.) Memperkuat peran institusi sebagai penghasil karya kreatif, inovatif, dan aplikatif.
- 5.) Menjadi acuan bagi mahasiswa lain dalam penyusunan tugas akhir dengan pendekatan dan metode yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, A. J., Suhud, U., & Berutu, M. B. (2025). Evaluasi User Interface, Efficiency, dan Accessibility dalam Meningkatkan Usability dan User Satisfaction Aplikasi M-Paspor. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 95–117. <https://doi.org/10.62710/ngxza564>
- Abror, D., Widodo, A. E., Andrian, *, & Widodo, E. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Pada Hotel Berbasis Website. *Computer and Network Technology*, 3(2), 36–42.
- Adityapratama, I. W. P., Ni Luh Gde Sri Sadjuni, Nyoman Gede Mas Wiartha, & Ni Desak Made Santi Diwyarthi. (2024). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan The Why Resort. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(4), 377–387. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v3i4.4160>
- Andra Yudhantyo, Suparwi, D. A. N. (2024). *Peran Concierge Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Hotel Dan Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Tentrem Yogyakarta*. 32(3), 167–186.
- APJII - Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2025). *SURVEI PENETRASI INTERNET DAN PERILAKU PENGGUNAAN INTERNET Sebagai perwakilan Pengurus APJII , kami dengan bangga mempersembahkan Profil Internet Indonesia 2025*.
- Blasius Fero Yoenatan Yudianto. (2025). PEMANFAATAN BARCODE INFORMASI WISATA KULINER UNTUK PENINGKATAN PENGALAMAN DAN KEPUASAN TAMU DI LOTUS GARDEN HOTEL KEDIRI. *Frontiers in Veterinary Science*, 13(1), 1–16. <https://doi.org/10.1038/s41598-022-26846-z>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-021-22308-8>
<https://doi.org/10.1007/s00253-025-13460-y>
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14088>
<https://doi.org/10.1016/j.sjbs.2017.10.019>
<https://doi.org/10.1016/j>
- Fikri, M. H., Murhayati, S., & Darmawan, R. (2025). *Kebebasan Data dalam Penelitian Kualitatif*.

- Hananto, K. (2023). Persepsi Tamu Terhadap Penggunaan Teknologi di Hotel-Hotel Yogyakarta Menuju Pariwisata Cerdas. *Metta : Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(3), 328–339. <https://doi.org/10.37329/metta.v3i3.2804>
- Hartati, E. (2021). Analisis Pengukuran Model Sistem Pembelajaran Online Menggunakan Teori Jacob Nielsen. *Klik: Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 27–35.
- Hidayah, N., & Rofiqoh, N. (2024). *EVALUASI SOFTWARE VISUAL STUDIO CODE MENGGUNAKAN METODE QUETIONNAIRES NELSEN'S ATTRIBUTES OF USABILITY (NAU)*.
- Husnullail, M. (2024). *TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA DALAM Riset Ilmiah*. 15(2), 70–78.
- Ilham, M. (2023). *Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Bank Digital Menggunakan Pendekatan Delone & MCLean*. Universitas Islam Indonesia.
- Indrawati, F., & Nur Sulistyowati, D. (2025a). Analisa User Experience Aplikasi Mcdonald'S Menggunakan Metode Usability Testing Pada Cabang Jatiasih. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 4300–4303. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13639>
- Indrawati, F., & Nur Sulistyowati, D. (2025b). Analisa User Experience Aplikasi Mcdonald'S Menggunakan Metode Usability Testing Pada Cabang Jatiasih. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 4300–4303. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13639>
- Iqbal Panjaitan, M., Rajagukguk, D. M., Rahmi, E., Rofendi Manalu, M., Yusnita Sari, I., Hardy Sihombing, M. H., Karo-Karo, S., Maulana, F., Lumbanbatu, M. J., Samuel Daeli, C., & Sihombing, M. J. (2024). *Pelatihan Sistem Informasi Perhotelan Berbasis Web Di Hotel Deli Indah under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)*. 1(01), 18–23.
- Ismail, T., & Rohman, F. (n.d.). *THE ROLE OF ATTRACTION, ACCESSIBILITY, AMENITIES, AND ANCILLARY ON VISITOR SATISFACTION AND VISITOR ATTITUDINAL LOYALTY OF GILI KETAPANG BEACH*.
- Juniar, D. (2021). *ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WHATSAPP GROUP OLEH SISWA SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN JARAK JAUH DI*

- Komalasari, R., Pramesti, P., & Harto, B. (2020). Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2), 163–170. <https://doi.org/10.37253/altasia.v2i2.559>
- Lestari, N. D., & Tantoni, A. (2025). User Satisfaction Analysis of the Central Lombok Regency Agriculture Office Website Using the EUCS Method. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 4(2), 89–98. <https://doi.org/10.51903/cktj5e25>
- Neilsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- Nurzelika Putri, A. (2024). *EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN NUNUKAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NUNUKA PROVINSI KALIMANTAN UTARA*. <https://nunukankab.go.id>
- Oktaviar, C., Iramawan, D., & Arief, H. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Biaya Transaksi dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pedagang Menggunakan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Digital. *JFM: Journal of Fundamental Management*, 5(2), 143–155. <https://doi.org/10.22441/jfm.v5i2.34749>
- Pangemanan, K. C., & Fahlevvi, M. R. (2025). PENGARUH EVALUASI KEBERGUNAAN WEBSITE RESMI PEMERINTAH KOTA TOMOHON (tomohon.go.id): PENDEKATAN USABILITY TESTING UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.6658>
- Shintya, R., Rusyana, A., Padjadjaran, U., Anwar, R. K., Chaerani, S., Amar, D., & Rukmana, E. N. (2024). *Penggunaan Media Baru Pada Perpustakaan Dan Layanan Informasi*. 18.
- sitanggang, yusur, aridho, & wijaya. (2022). *Penggunaan E-Tourism Sebagai Strategi Mempromosikan Pariwisata di Majalengka 2. COVER*.
- Sufandi, U. U., Priono, M., & Aprijani, D. A. (2022). Analisis Usability Testing Website Desa Wisata Adiluhur Kebumen Menggunakan Metode USE Questionnaire. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 221–230.

Syachroni, W., & Mulyanto, A. (2022). *Penerapan Metode Prototype Dalam Perancangan Sistem Administrasi Tpu Desa Karang Setia Berbasis Web*. 7(2), 63–66.

Wahyu Putro, T. W., Farosanti, L., & Rayungsari, M. (2025). Applying Design Thinking to UI/UX Design of a Hotel Reservation Mobile App: A Case Study of Ascent Premiere Hotel. In *Journal of Intelligent Computing and Information Systems (JoICIS)* (Vol. 1, Number 1).

Yusuf, M., Rachmadi, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Evaluasi Desain Antarmuka Pengguna Website Kabupaten Blitar Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Pada Dinas Pemerintahan Kabupaten Blitar). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2494–2503.