

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANCANGAN KONSEP EXSIGO SEBAGAI MEDIA
LAYANAN INFORMASI DIGITAL TAMU HOTEL

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan



Disusun Oleh:
SILMA AZAHRA
NIM: 2293309051

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Perancangan Konsep Exsigo sebagai Media Layanan
Informasi Digital Tamu Hotel
Penulis : Silma Azahra
NIM : 2293309051
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

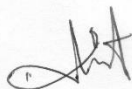
Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir
di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari
Selasa, tanggal 7 Juli 2026

Disahkan Oleh:
Ketua Penguji,



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

Anggota 1



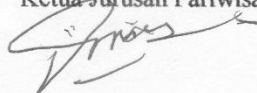
Lina Mufidah, M.Pd
NIP. 198908182024062001

Anggota 2



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



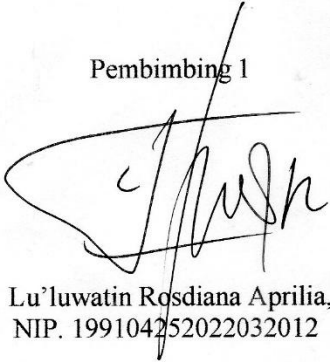
Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc
NIP. 198402032019031005

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Perancangan Konsep Exsigo sebagai Media Layanan
Informasi Digital Tamu Hotel
Penulis : Silma Azahra
NIM : 2293309051
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 12 Juni 2026..

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



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

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silma Azahra
NIM : 2293309051
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
Perancangan Konsep 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, 12 Juni 2026
Yang menyatakan,



Silma Azahra
NIM: 2293309051

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Silma Azahra
NIM : 2293309051
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:

Perancangan Konsep 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, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 12 Juni 2026

Yang menyatakan,



Silma Azahra

NIM: 2293309051

ABSTRAK

The advancement of the digital era has encouraged the hotel industry to improve the quality of information services. At a hotel in the Cikini area of Jakarta, external information delivery is still done manually by Front Office staff. This situation results in longer wait times for guests, especially during peak hours. This study aims to design the concept of Exsigo as an effective and efficient digital information service for guests. The design employed the Design Thinking method through the stages of Empathize, Define, and Ideate. Research subjects were determined using purposive sampling techniques, involving the Front Office Manager, Guest Experience Manager, Front Office staff, and individuals who have stayed at the hotel. Data was collected through interviews and documentation studies, then analyzed using triangulation techniques through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results produced an empathy map (empathize), pain point and How Might We for the define stage as a reference in the brainstorming stage (ideate) to design solutions relevant to user needs. The results of these ideas are realized into information architecture and user flow, featuring categories of tourist destinations, restaurants, and public facilities, complete with descriptions, operating hours, transportation access, images, and integrated digital navigation. By implementing responsive UI/UX principles, Exsigo is expected to improve hotel service efficiency and facilitate independent guest information access.

Keywords: *Digital Information Services, Front Office, Design Thinking, UI/UX.*

Perkembangan era digital mendorong industri perhotelan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. Di sebuah hotel kawasan Cikini Jakarta, penyampaian informasi eksternal masih dilakukan manual oleh staf *Front Office*. Kondisi ini menyebabkan tamu menunggu lebih lama, terutama saat operasional sibuk. Kajian ini bertujuan untuk merancang konsep Exsigo sebagai media layanan informasi digital yang efektif dan efisien bagi tamu. Perancangan menggunakan metode *Design Thinking* melalui tahapan *Empathize*, *Define*, dan *Ideate*. Subjek penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, melibatkan *Front Office Manager*, *Guest Experience Manager*, Staf *Front Office*, dan individu yang pernah menginap di hotel. Data dikumpulkan melalui wawancara serta studi dokumentasi, lalu dianalisis dengan teknik triangulasi melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menghasilkan *empathy map* (*empathize*), *pain point* dan *How Might We* untuk tahap *define* sebagai acuan dalam tahapan *brainstorming* (*ideate*) untuk merancang solusi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Hasil dari ide tersebut diwujudkan ke dalam *information architecture* dan *user flow* memuat kategori destinasi wisata, restoran, dan fasilitas umum, yang dilengkapi deskripsi, jam operasional, akses transportasi, gambar, serta integrasi navigasi digital. Dengan menerapkan prinsip *UI/UX* yang responsif, Exsigo diharapkan meningkatkan efisiensi pelayanan hotel dan memudahkan tamu memperoleh informasi secara mandiri.

Kata Kunci: *Layanan Informasi Digital, Front Office, Design Thinking, UI/UX.*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis menyusun laporan tugas akhir berjudul “Perancangan Konsep Exsigo sebagai Media Layanan Informasi Digital Tamu Hotel”

Laporan tugas akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Mawan Nugraha, S.Si., M.Acc., Ph.D., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing II.
4. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M. Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan dan Dosen Pembimbing I.
6. Imas Masriah, S.Tr.Par., M.Par., selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
7. Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si., selaku Ketua Penguji.
8. Lina Mufidah, M.Pd., selaku Anggota Penguji 1.
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh Pendidikan di sini.
10. Kedua orang tua penulis yang selalu hadir dalam berbagai keadaan, izinkan penulis mengucapkan terima kasih karena semua beban yang bercampur bangga

telah kurengkuh, semua berpihak kepadaku pasti doamu yang lancarkan upayaku, tumbuhku kini semoga sesuai yang kau impi.

11. Keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan penuh dan semangat yang tak pernah putus dalam setiap langkah perjalanan pendidikan penulis.
12. 510, 5SOS, Jeong Jaehyun, serta para musisi lainnya, terima kasih karena karya-karyanya selalu menjadi penyemangat, inspirasi, dan teman setia penulis dalam menepis keraguan selama proses penulisan tugas akhir.
13. Teman-teman penulis yang selalu mendengarkan, memberikan arahan dan semangat selama penulisan tugas akhir.

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

Bogor, 08 Februari 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Silma', followed by a long diagonal line extending from the bottom right of the signature.

Silma Azahra

NIM 2293309051

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Kajian.....	4
F. Manfaat Kajian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Layanan Informasi dalam Perhotelan	6
a. Pengertian Hotel	6
b. Layanan Informasi Tamu Hotel.....	7
c. Jenis Informasi yang Dibutuhkan Tamu Hotel.....	7
2. Digitalisasi dalam Perhotelan	8
a. Transformasi Digital dalam Industri Perhotelan	8
b. Layanan Digital di Hotel	9
1. Sistem Reservasi Online	9
2. Chatbot - <i>Artificial Intelligence (AI)</i>	10
3. Aplikasi Mobile Hotel	11
3. Media Informasi Digital	12

a. Pengertian Media Digital	12
b. Media Digital Berbasis Website dan QR-Code.....	13
1. Website	13
2. QR-Code.....	13
4. Perancangan Media Informasi Digital.....	14
a. Pengertian Perancangan	14
b. Tujuan Perancangan Media Informasi Digital	14
c. Prinsip Perancangan Media Informasi Digital	15
5. Studi Terdahulu yang Relevan.....	16
B. Pertanyaan Kajian.....	20
BAB III METODE KAJIAN	22
A. Jenis Kajian	22
B. Tempat dan Waktu Kajian.....	22
1. Tempat Kajian.....	22
2. Waktu Kajian	22
C. Subjek Kajian.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1. Wawancara.....	23
2. Studi Dokumentasi	24
E. Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Kajian.....	26
1. <i>Empathize</i>	26
a. Hasil Wawancara.....	26
1) Hasil Wawancara Individu yang Pernah Menginap di Hotel	26
2) Hasil Wawancara Staf Hotel.....	27
b. Hasil Studi Dokumentasi.....	28
c. <i>Empathy Map</i>	34
1) <i>Empathy Map</i> Individu yang Pernah Menginap di Hotel.....	35
2) <i>Empathy Map</i> Staf Hotel	38
2. <i>Define</i>	40
a. <i>Pain Point</i>	40
1) <i>Pain Point</i> ndividu yang Pernah Menginap di Hotel	40
2) <i>Pain Point</i> Staf Hotel	42

b. <i>How Might We</i>	43
1) <i>How Might We</i> Individu yang Pernah Menginap di Hotel	43
2) <i>How Might We</i> Staf Hotel.....	44
3. <i>Ideate</i>	45
a. <i>Brainstorming</i>	45
b. <i>Information Architecture</i>	48
c. <i>User Flow</i>	50
B. Pembahasan	51
1. Konsep Exsigo sebagai media layanan informasi digital tamu hotel	51
2. Integrasi struktur dan pengelompokan informasi dalam Exsigo	53
3. Alur interaksi (<i>User Flow</i>) dalam Exsigo untuk mendukung kemudahan akses informasi secara mandiri	56
C. Keterbatasan Kajian.....	61
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan.....	63
B. Implikasi	64
C. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Studi Terdahulu	16
Tabel 2. Hasil Studi Dokumentasi.....	28
Tabel 3. Hasil <i>Empathy Map</i> Tamu Hotel.....	35
Tabel 4. Hasil <i>Empathy Map</i> Staf Hotel.....	38
Tabel 5. Identifikasi <i>Paint Point</i> Tamu Hotel	40
Tabel 6. Identifikasi <i>Paint Point</i> Staf Hotel	42
Tabel 7. Pertanyaan <i>How Might We</i> Tamu Hotel	43
Tabel 8. Pertanyaan <i>How Might We</i> Staf Hotel.....	44
Tabel 9. Hasil <i>How Might We</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Website Hotel	28
Gambar 2. Brosur Digital	30
Gambar 3. Tampilan Informasi Lokasi Sekitar	30
Gambar 4. Halaman Utama Objek Wisata Kabupaten Simalungun	31
Gambar 5. Perancangan Aplikasi Informasi Desa Wisata Kabupaten Bantul	32
Gambar 6. Perancangan Antarmuka Website Wisata Kabupaten Mentawai	33
Gambar 7. <i>Information Architecture</i>	49
Gambar 8. <i>User Flow</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Mahasiswa.....	71
Lampiran 2. Lembar Pembimbingan Tugas Akhir	72
Lampiran 3. Dokumentasi Uji Proposal Tugas Akhir	74
Lampiran 4. Lembar <i>Informed Consent</i>	75
Lampiran 5. Lembar Pernyataan Persetujuan Narasumber	77
Lampiran 6. Pedoman Wawancara <i>Guest Experience Manager</i>	84
Lampiran 7. Pedoman Wawancara <i>Front Office Manager</i>	86
Lampiran 8. Pedoman Wawancara Staf <i>Front Office</i>	88
Lampiran 9. Pedoman Wawancara Individu	90
Lampiran 10. Instrumen Studi Dokumentasi	92
Lampiran 11. Transkrip Hasil Wawancara	93
Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara	113
Lampiran 13. Lembar Pernyataan Kelayakan Produk	115
Lampiran 14. Dokumentasi Uji Fungsi	117
Lampiran 15. Sertifikat HAKI	120
Lampiran 16. Dokumentasi Sidang Tugas Akhir	122