



Perancangan User Experience Aplikasi Hospitality Menggunakan Metode Human Centered Design

M. Wava Ferdiansyah Putra^{1*}, Dike Bayu Magfira², Firman Yudianto³,
Teguh Herlambang⁴, Airlangga Bhumintara Amitaba⁵, Nicko Satria Utama⁶

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Teknologi Digital,
Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: 3130022043@student.unusa.ac.id¹, dikebayum@unusa.ac.id², firman_yudianto@unusa.ac.id³, teguh@unusa.ac.id⁴,
airlangga@nextmantra.com⁵, nicko@nextmantra.com⁶

Abstrak

Perkembangan aplikasi digital di bidang hospitality menuntut perancangan pengalaman pengguna yang mampu menggambarkan alur interaksi secara jelas. Namun, Boksem Technology belum memiliki rancangan *User Experience* (UX) terstruktur untuk aplikasi *hospitality* berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dan *blockchain*. Penelitian ini merupakan studi pendahuluan yang bertujuan merancang UX aplikasi melalui pembuatan *wireframe mid-fidelity*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan *Human Centered Design* (HCD). Data diperoleh melalui studi literatur, analisis ulasan publik, dan elisitasi kebutuhan bersama pemilik perusahaan. Hasil penelitian menghasilkan rancangan *wireframe mid-fidelity* yang mencakup visualisasi alur asisten perjalanan cerdas berbasis AI dan integrasi gerbang pembayaran ganda (*bank* dan *crypto*). Rancangan ini menyediakan arsitektur informasi modular yang divalidasi oleh pemangku kepentingan sebagai cetak biru (*blueprint*) operasional untuk pengembangan antarmuka lebih lanjut. Temuan ini mengisi celah antara ideasi bisnis kompleks dan implementasi teknis awal di industri *hospitality*.

Kata Kunci: *User Experience; Wireframe Mid-fidelity; Hospitality*

ABSTRACT

The development of digital applications in the hospitality sector demands the design of user experiences that can clearly represent interaction flows. However, Boksem Technology does not yet have a structured *User Experience* (UX) design for hospitality applications based on *Artificial Intelligence* and *blockchain*. This study is a preliminary investigation aimed at designing the application's UX through the development of *mid-fidelity wireframes*. The research method employed is descriptive qualitative with a *Human Centered Design* (HCD) approach. Data were collected through literature review, analysis of public reviews, and requirement elicitation with the company owner. The results of this study produce *mid-fidelity wireframe designs* that include the visualization of an AI-based intelligent travel assistant workflow and the integration of a dual payment gateway (*bank* and *crypto*). This design provides a modular information architecture that has been validated by stakeholders as an operational blueprint for further interface development. These findings bridge the gap between complex business ideation and early technical implementation in the hospitality industry.

Keywords: *User Experience; Wireframe Mid-fidelity; Hospitality*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia digital, internet, dan perangkat mobile telah mengalami transformasi besar mengubah fundamental interaksi manusia dengan teknologi yang menuntut efektivitas dan kecepatan dalam setiap layanan. Kondisi ini mengharuskan perancang aplikasi untuk tidak hanya berkonsentrasi pada fungsionalitas teknis, tetapi juga memahami bagaimana antarmuka aplikasi dapat memberikan pengalaman yang intuitif bagi pengguna melalui pemanfaatan alat desain modern seperti Figma (Santoso, 2024). Dalam industri hospitality yang berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki cakupan sektor yang luas diantaranya akomodasi hingga transportasi pariwisata. Luasnya cakupan ini menuntut digitalisasi sebagai kunci utama dan menjadi faktor yang penting dalam pengembangan strategi bisnis (Marlina & Hidayati, 2023). Oleh karena itu, perancangan antarmuka aplikasi yang menjadi instrumen krusial dalam memperkuat fondasi digitalisasi perusahaan.

Antarmuka aplikasi terdapat dua jenis yaitu desain *User Interface* (UI) berfokus pada aspek visual komponen antarmuka, sedangkan desain *User Experience* (UX) menitik beratkan pada pengalaman pengguna secara menyeluruh untuk menjamin efektivitas layanan (Natarajan, 2025). Salah satu tahapan penting dalam proses desain UX adalah pembuatan *wireframe*, yang berfungsi sebagai representasi awal struktur dan alur aplikasi. *Wireframe* terbagi menjadi *low-fidelity*, *mid-fidelity*, dan *high-fidelity*, dimana *wireframe mid-fidelity* berperan penting dalam menggambarkan alur kerja, hierarki informasi, serta interaksi pengguna sebelum masuk ke tahap desain visual akhir (Natarajan, 2025).

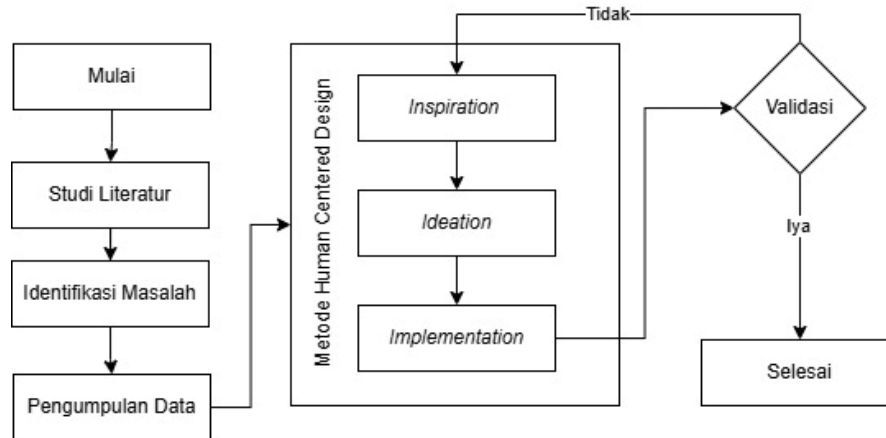
Beberapa Penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas metode *Human Centered Design* (HCD) dalam berbagai domain, seperti pengembangan aplikasi perpustakaan digital (Utami et al., 2025), sistem pengelolaan keuangan (Thamrin et al., 2023), hingga sistem konversi mata kuliah yang mengedepankan efisiensi alur kerja (Hafizh et al., 2024). Keberhasilan implementasi teknologi *Extended Reality* dan *Artificial Intelligence* (AI), juga sangat bergantung pada evaluasi UX agar teknologi tersebut tetap relevan dengan kebutuhan manusia (Quiñones et al., 2026). Metode *Human Centered Design* (HCD) merupakan sebuah kerangka kerja yang menempatkan kebutuhan, keinginan, dan berfokus kepada pengguna sebagai pusat dari setiap tahapan proses desain (Handayani et al., 2023). Berbagai penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penggunaan *wireframe mid-fidelity* dengan pendekatan HCD mampu merepresentasikan alur dan interaksi pengguna secara efektif sebelum masuk ke tahap desain visual yang kompleks.

Kebutuhan akan perancangan yang terstruktur ini menjadi urgensi bagi Boksem Technology, sebuah perusahaan rintisan yang berbasis di United Kingdom. Dimana saat ini perusahaan tengah merancang suatu ide ekosistem hospitality untuk menciptakan aplikasi hospitality berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang memudahkan pengguna dalam membuat sesuatu yang baru dalam perencanaan perjalanan wisata yang berbeda, menghubungkan aplikasi dengan dunia *blockchain*, serta sistem pembayaran ganda melalui perbankan sentral maupun aset kripto desentralisasi. Saat ini, perusahaan menghadapi tantangan besar karena belum memiliki desain UX yang mampu menerjemahkan visi bisnis kompleks tersebut ke dalam alur interaksi aplikasi.

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh Boksem Technology dan mengingat proyek ini berada pada fase tahap perencanaan awal, penelitian ini difokuskan sebagai studi pendahuluan untuk melakukan elisitasi kebutuhan melalui pendekatan stakeholder utama guna memastikan keselarasan visi bisnis (Saleh & Kusuma, 2023). Kebaruan penelitian ini terletak pada proses transformasi ide bisnis hospitality ke dalam wireframe *mid-fidelity* yang dapat dikembangkan. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rancangan UX berupa *wireframe mid-fidelity* yang dapat menjadi acuan awal dalam pengembangan antarmuka aplikasi dan mengisi celah antara ideasi bisnis.

2. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *Human Centered Design* (HCD) sebagai pendekatan dalam perancangan alur pengalaman pengguna UX. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai kebutuhan pengguna dan Metode HCD dipilih karena menempatkan manusia sebagai pusat dari proses inovasi, yang bertujuan untuk menyelaraskan kebutuhan ide bisnis serta tekanan kecepatan pengembangan dan prioritas bisnis yang saling bersaing (Gorichanaz, 2025; Handayani et al., 2023). Proses pengumpulan data dilakukan melalui teknik penggalian kebutuhan secara langsung kepada pemilik perusahaan sebagai pemangku kepentingan utama. Teknik ini digunakan sebagai dasar untuk menggali konteks penggunaan dan persyaratan sistem yang efektif tanpa melibatkan kuesioner pada tahap awal. Tahapan metode penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

2.1 Studi Literatur

Pada tahap awal penelitian ini dilakukan studi literatur dengan mencari dasar teoritis terkait perancangan UX, *wireframe mid-fidelity*, dan metode *Human Centered Design*. Hasil studi literatur tersebut digunakan sebagai landasan konseptual dalam memahami prinsip perancangan. Selain itu, hasil tersebut juga menjadi acuan dalam pengembangan desain UX.

2.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini dilakukan berdasarkan melalui penggalan kebutuhan sistem menggunakan pendekatan *Single User Requirement Elicitation*. Pendekatan ini merupakan proses identifikasi permasalahan dan kebutuhan pengguna untuk memastikan sistem yang dirancang mampu menyelesaikan masalah serta memenuhi ekspektasi pengguna secara efektif dengan melibatkan satu pengguna kunci sebagai representasi kebutuhan (Saleh & Kusuma, 2023). Pengguna tersebut merupakan pemangku kepentingan utama, yaitu pemilik perusahaan Boksem Technology yang berperan sebagai penggagas ide bisnis dan pengambil keputusan dalam pengembangan sistem. Perusahaan tersebut memiliki rencana mengembangkan suatu bisnis dalam bidang hospitality dengan bentuk sebuah aplikasi hospitality berbasis AI yang terintegrasi dengan teknologi *blockchain*.

Berdasarkan pada hasil penggalan kebutuhan, permasalahan yang ditemukan adalah perusahaan belum memiliki rancangan UX yang terstruktur serta media visual awal untuk memastikan fitur aplikasi yang sesuai dengan ide bisnis. Mengingat proyek ini berada pada tahap ideasi awal, perancangan UX difokuskan pada pembentukan arsitektur informasi yang bersifat modular agar tetap fleksibel dalam mengakomodasi berbagai sub-sektor *hospitality* yang akan difinalisasi di masa mendatang. Kondisi ketiadaan rancangan ini berpotensi menghambat penyelarasan antara proyeksi kebutuhan pengguna dengan tujuan bisnis

perusahaan. Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi landasan dilakukannya penelitian perancangan UX berupa pengembangan *wireframe mid-fidelity* dengan pendekatan metode HCD

2.3 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui metode *Single User Requirement Elicitation* semi-terstruktur secara langsung dengan pemilik Boksem Technology sebagai pemangku kepentingan utama dalam penelitian. *Requirement Elicitation* bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang konsep bisnis, kebutuhan sistem, fitur utama aplikasi, dan alur pengalaman pengguna yang diharapkan. Untuk memperkaya perspektif perancangan sistem, proses ini didukung dengan observasi ulasan publik pada platform hospitality serupa untuk kebutuhan pengguna secara umum. Pemilihan teknik ini didasarkan pada kondisi proyek yang masih berada pada tahap ideasi awal, di mana pemilik perusahaan bertindak sebagai kunci informasi yang memegang visi strategis atas arah pengembangan sistem. Data yang diperoleh dari proses penggalian kebutuhan selanjutnya melakukan analisis tren teknologi global dan ulasan publik pada aplikasi sejenis dan digunakan sebagai dasar dalam penerapan metode HCD pada tahap *inspiration*, *ideation*, dan *implementation*.

2.4 Penerapan metode *Human Centered Design*

Pendekatan HCD digunakan sebagai dasar perancangan antarmuka pada aplikasi hospitality berbasis AI dengan proses desain yang dibagi ke dalam tiga tahap utama yaitu *inspiration*, *ideation*, dan *implementation* (Handayani et al., 2023). Data yang digunakan pada setiap tahap bersumber dari hasil penggalian kebutuhan dengan pemangku kepentingan utama. Data tersebut dianalisis secara bertahap untuk menghasilkan artefak desain yang terstruktur

2.4.1 Inspiration

Pada tahap ini merupakan fase awal untuk menggali pemahaman permasalahan yang dihadapi, memahami kebutuhan yang ingin dicapai, dan hambatan yang dihadapi serta memposisikan diri sebagai pengguna. Berdasarkan data yang telah diambil melalui pemangku kepentingan Boksem Technology akan dilakukan penyusunan permasalahan yang dihadapi untuk penyesuaian dengan pengguna. Hasil dari proses ini adalah pemetaan aktor dan aktivitas sistem yang direpresentasikan melalui *Use Case Diagram*. Diagram tersebut berfungsi memetakan batasan sistem serta interaksi antara aktor dengan aplikasi secara sistematis.

2.4.2 Ideation

Pada tahap ini merupakan fase menciptakan ide solusi untuk memecahkan permasalahan dengan menggunakan kreativitas dan permasalahan yang ada telah diidentifikasi

pada pada proses *inspiration*. Dalam penelitian ini menggunakan sebuah solusi yang berbasis dari proses *inspiration* yang mana berupa solusi membuat diagram alur kerja (*workflow diagram*). Hasil pada tahap ini adalah menyusun *workflow diagram* yang menggambarkan logika alur kerja dari pengguna. Tahap ini bertujuan untuk memastikan setiap fungsi teknis memiliki landasan pengalaman pengguna yang efisien dan mudah dipahami sebelum masuk ke tahap visual.

2.4.3 Implementation

Pada tahap ini merupakan fase pengembangan dari solusi yang telah diciptakan menjadi suatu bentuk nyata. Dalam penelitian ini hasil yang didapat yaitu mengembangkan hasil dari solusi yang berupa *workflow diagram* dirancang menjadi desain antar muka yang membuat UX berupa *wireframe mid-fidelity* menggunakan perangkat lunak Figma. Pembuatan desain *mid-fidelity* difokuskan pada penataan tata letak, hierarki informasi, dan fungsionalitas tombol navigasi tanpa melibatkan elemen estetika yang kompleks.

2.5 Validasi

Pada tahap ini dilakukan fase validasi oleh pemilik perusahaan terhadap fitur dan desain yang telah dikembangkan oleh peneliti. Validasi tersebut bertujuan untuk menilai kesesuaian dengan ide bisnis. Proses validasi dilakukan melalui tinjauan bersama pemilik perusahaan guna mengonfirmasi bahwa rancangan UX telah sesuai dengan fungsionalitas yang diharapkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penggalan Kebutuhan

Hasil penggalan kebutuhan sistem yang dirangkum pada Tabel 1 menunjukkan fokus pada fitur berbasis AI dan *blockchain*. Pendekatan ini selaras dengan penerapan tahap *inspiration* dalam metode HCD yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan batasan teknologi (Handayani et al., 2023).

Tabel 1. Hasil Penggalan Kebutuhan

Aspek	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban Pemangku Kepentingan
Konteks Bisnis	Bagaimana gambaran umum dalam ide bisnis hospitality ini yang akan dikembangkan? Dan berupa dalam bentuk apa?	Ide akan dikembangkan menjadi sebuah aplikasi yang dirancang sebagai platform layanan hospitality dengan integrasi layanan digital, AI dan <i>blockchain</i> . Tujuan aplikasi adalah meningkatkan kemudahan perencanaan perjalanan sekaligus membuka peluang bisnis baru melalui integrasi AI dan sistem pembayaran modern.
	Apa tujuan pengembangan aplikasi ini dari sisi bisnis dan pengguna?	Permasalahan yang ingin diselesaikan berupa memiliki rancangan UX yang
	Apa permasalahan yang ingin diselesaikan dalam mewujudkan ide bisnis aplikasi	

Aspek	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban Pemangku Kepentingan
Target Pengguna	hospitality ini?	menggambarkan alur penggunaan aplikasi secara jelas dan terstruktur.
	Apa jenis sasaran layanan yang diinginkan dalam bidang hospitality	Sasaran layanan diantaranya seperti hotel, tiket penerbangan, taxi, tempat wisata, tempat penginapan, restoran, dan tiket kereta
Kebutuhan Fitur Aplikasi	Siapa target pengguna pada aplikasi ini?	Sasaran yang diharapkan adalah seluruh pengguna internasional, wisatawan, pengguna umum aplikasi mobile, dan pengguna yang tertarik dengan teknologi AI dan <i>blockchain</i> .
	Kebutuhan fitur apa saja yang dianggap paling penting untuk disediakan dalam aplikasi?.	Fitur utama meliputi perencanaan perjalanan berbasis AI, tawaran beragam layanan, pembayaran bank dan kripto, dapat menyimpan wisata yang menjadi favorit, pembelian dan penjualan NFT.
Harapan Terhadap Desain UX	Bagaimana peran kecerdasan buatan (AI) dalam membantu pengguna?	Sistem AI berfungsi sebagai asisten perjalanan yang memberikan rekomendasi, menyusun rencana wisata, dan membantu proses pemesanan layanan hospitality. Pengguna juga dapat menanyakan apapun yang berhubungan dengan hospitality dan juga dapat menyimpan rencana tersebut.
	Bagaimana kebijakan perusahaan terkait keamanan dan privasi data pengguna? Apakah memerlukan sebuah persetujuan data untuk akses aplikasi?	Perlindungan data dan persetujuan akses mengikuti aturan <i>General Data Protection Regulation Uni Eropa</i>
	Bagaimana Perusahaan memberikan pelayanan untuk berbagai pertanyaan pengguna?	Terdapat <i>customer service</i> yang berbasis AI untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan dan terdapat <i>emergency call</i> untuk kejadian dengan tingkat tinggi
	Bagaimana pengalaman pengguna yang diharapkan dari aplikasi ini?	Pengalaman pengguna diharapkan nyaman, modern, dan menyajikan fitur yang menarik.

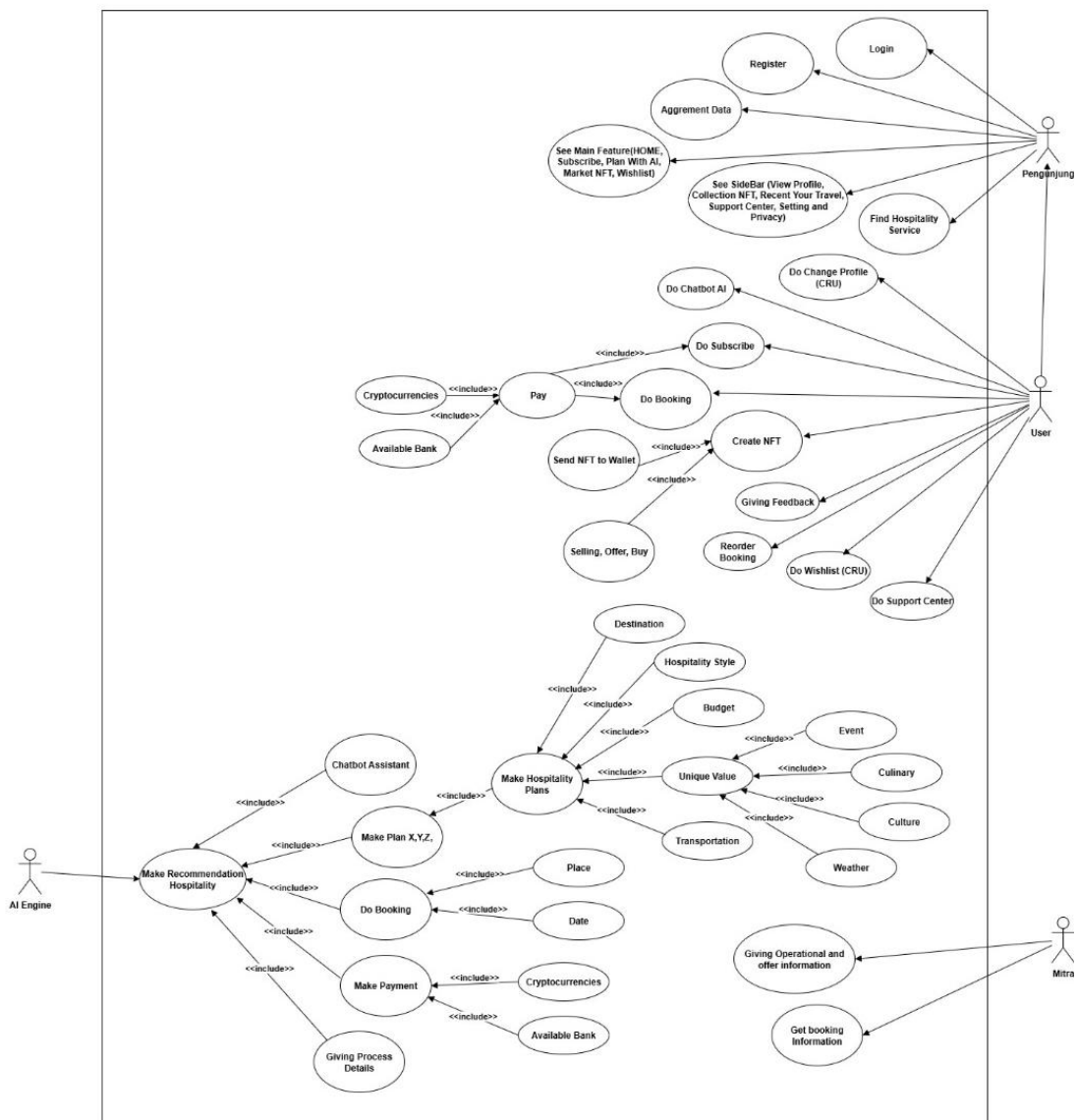
3.2 Tahap Inspiration

Pada tahap ini, hasil dari penggalian kebutuhan peneliti dengan pemangku kepentingan dilakukan identifikasi untuk menentukan aktor dan fungsi utama sistem. Berdasarkan analisis tersebut, dirancang sebuah *Use Case Diagram* yang menggambarkan interaksi pengguna dengan aplikasi. Gambar 2 menampilkan *Use Case Diagram* tersebut menghasilkan 4 aktor sebagai pemeran pada aplikasi yang dikembangkan dan dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 2. Aktor *Use Case Diagram*

Aktor	Deskripsi
Pengunjung	Seseorang yang belum terautentikasi hanya memiliki akses terbatas untuk melihat informasi umum destinasi wisata atau mengeksplorasi antarmuka awal aplikasi dan mencoba fitur pencarian wisata dengan AI, tetapi tidak bisa melakukan pembayaran dan menyimpan sebuah destinasi yang disukai.
Pengguna	Seseorang yang telah terdaftar, memiliki hak akses penuh untuk menggunakan semua fitur, mengelola dompet digital, serta melakukan

Aktor	Deskripsi
<i>AI Engine</i>	<p>transaksi pembayaran aset digital, dapat pembuatan dan pembelian NFT serta pengelolaan akun.</p> <p>Sistem kecerdasan buatan yang berfungsi secara otomatis untuk memproses permintaan pengguna, menganalisis data perjalanan, dan menyusun rencana wisata yang disesuaikan dengan permintaan pengguna.</p>
Mitra	<p>Pihak ketiga atau penyedia layanan (hotel, transportasi, atau objek wisata) yang terintegrasi dengan sistem untuk menyediakan data ketersediaan layanan dan menerima reservasi dari pengguna.</p>

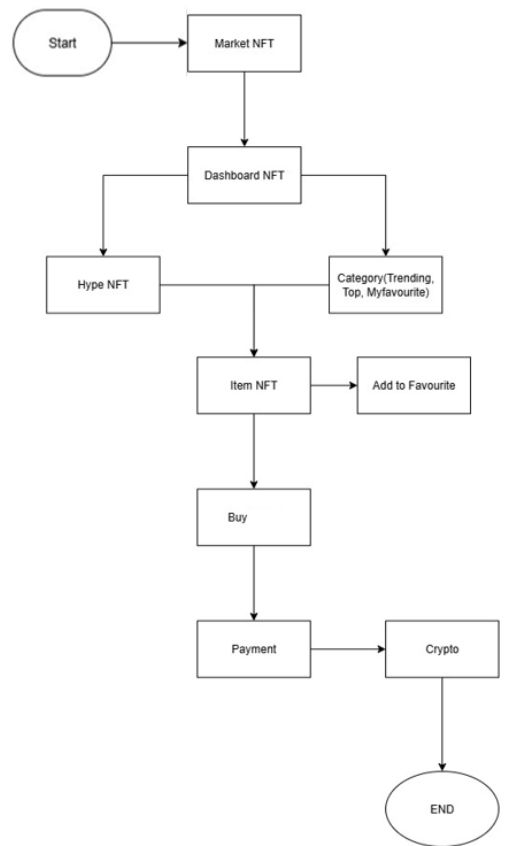


Gambar 2. Use Case Diagram Hospitality AI

3.3 Tahap Ideation

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengembangan data yang berasal dari *Use Case* menjadi alur kerja atau *workflow diagram*. Alur kerja tersebut kemudian diimplementasikan

menjadi fitur, dan Gambar 3 merupakan salah satu contoh *workflow* dari NFT. Detail fitur dan deskripsi alur kerja tersebut disajikan pada Tabel 3.



Gambar 3. *Workflow Market NFT*

Tabel 3. Deskripsi *Workflow Diagram*

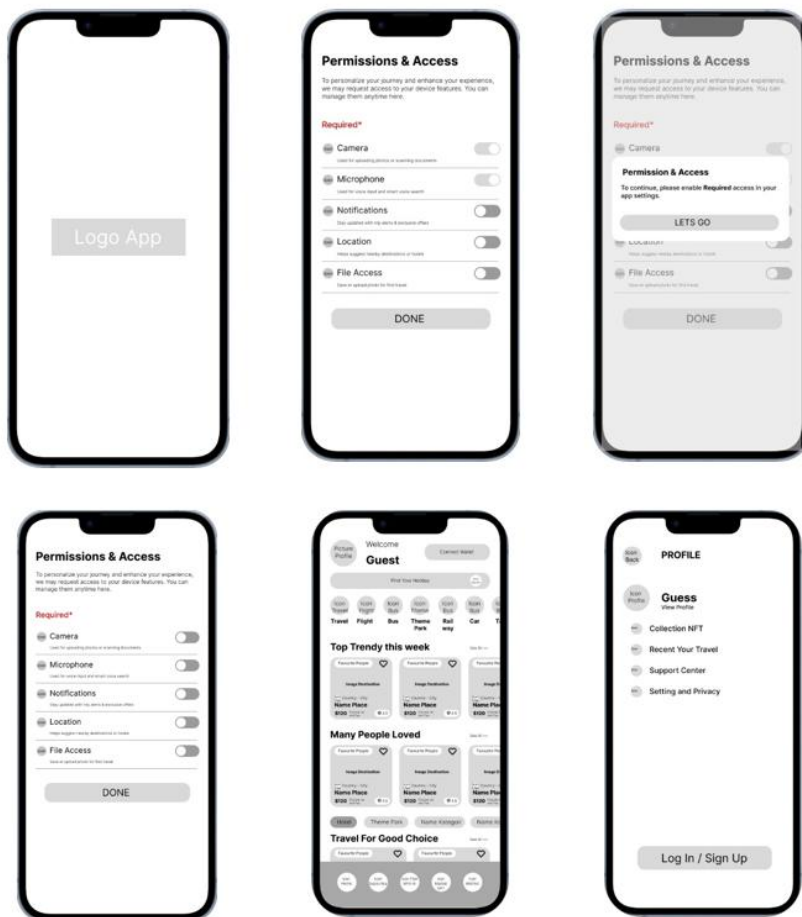
Jenis Fitur	<i>Workflow Diagram</i>	Deskripsi Alur Kerja
Kondisi Awal	Kondisi Awal	Pada awal masuk aplikasi akan diberikan persetujuan terhadap <i>user</i> seperti <i>camera</i> , <i>microphone</i> , <i>notifications</i> , <i>location</i> , dan <i>file access</i> dengan acuan <i>General Data Protection Regulation</i> yang merupakan undang-undang privasi dan perlindungan data GDPR.
Fitur Utama	Home	Dimulai dari halaman beranda yang mana terdapat pencarian, layanan <i>hospitality</i> , pilihan kategori <i>hospitality</i> , dan <i>top hospitality</i> . Berikutnya pengguna dapat memilih salah satu <i>hospitality</i> untuk melihat detail layanan tersebut, layanan juga dapat disimpan ke wishlist sebagai daftar layanan yang disukai, dan layanan tersebut berikutnya dapat diproses melalui Plan With AI.
	Subscribe	Dimulai pada halaman subscribe, pengguna dapat memilih salah satu produk, berikutnya melakukan pembayaran menggunakan 2 pilihan yaitu Bank atau <i>Crypto</i> , pembayaran akan diproses jika berhasil.
	Plan With AI	Plan With AI yang memiliki tampilan asisten AI yang mana nantinya pengguna dapat melakukan prompt, prompt dengan audio atau gambar dan AI akan

Jenis Fitur	Workflow Diagram	Deskripsi Alur Kerja
		melakukan proses. Pada Plan With AI juga memiliki history chat dengan AI yang dapat dibuka Kembali untuk melihat aktivitas sebelumnya. Setelah merencanakan <i>hospitality</i> maka, langkah berikutnya AI akan membuat pembayaran yang dapat pelanggan pilih.
	Market NFT	Halaman Market NFT yang mana akan menampilkan berbagai NFT Hype, terdapat kategori NFT, pengguna dapat menambahkan NFT yang disukai, dan pengguna dapat membeli NFT dengan melalui pembayaran <i>Crypto</i> .
	Wishlist	Halaman Wishlist yang memiliki fitur membuat collection journal, pengguna juga dapat menghapus koleksi tersebut, didalam koleksi terdapat daftar destinasi, pada daftar tersebut sebuah destinasi dapat dilakukan unfavourite untuk mengeluarkan dari daftar yang diharapkan, dan setiap list destinasi dapat diberikan catatan.
Fitur Pendamping	View Profile	Setelah membuka menu sidebar dan menuju View profil, pengguna dapat mengatur identitas berupa foto, nama, jenis kelamin, Alamat dan nomor HP, dan data pengguna akan terganti sesuai yang diinginkan.
	Collection NFT	Setelah membuka menu sidebar dan menuju Collection NFT, pengguna dapat melihat koleksi NFT yang dimiliki dengan syarat harus melakukan Connect Wallet (menghubungkan dengan dompet <i>Crypto</i> yang dimiliki), Pengguna dapat menambah NFT dengan cara membuatnya, Pengguna dapat melihat informasi pada NFT yang telah dipilih, berikutnya NFT dapat dijual, dikirim, menerima penawaran dan melihat penjualan di market.
	Recent Your Travel	Setelah membuka menu sidebar dan menuju Recent Your Travel, pengguna dapat melihat aktivitas pesanan <i>hospitality</i> yang sudah dilakukan, pengguna dapat melakukan pembatalan dan mendapatkan refund dengan syarat belum melewati batas kadaluarsa yang ditentukan, pengguna juga dapat melihat history chat dan dapat melakukan pembelian ulang.
	Support Center	Setelah membuka menu sidebar dan menuju Support Center. Pengguna akan diberikan dua pilihan yaitu bantuan support <i>hospitality</i> dan bantuan untuk isu keamanan. Pada bantuan <i>support hospitality</i> akan membantu pengguna dalam bertanya permasalahan pengguna seperti tiket, tempat atau masalah lainnya dan untuk bantuan isu keamanan yaitu pengguna memerlukan panggilan khusus karena menghadapi sebuah insiden kasus yang butuh penyelesaian misalnya tempat penyedia hotel tidak kooperatif atau terjadi pembatalan sepihak dan lainnya.
	Setting and Privacy	Setelah membuka menu sidebar dan menuju Setting&Privacy. Pengguna dapat melakukan pengaturan pada login&security(penggantian password, pencantuman email dan penghapusan akun), pada Privacy(pengguna dapat

Jenis Fitur	Workflow Diagram	Deskripsi Alur Kerja
		menyembunyikan identitas nama dan foto profile), dan pada notification (pengguna dapat mengaktifkan penawaran dan aktivitas akun).

3.4 Tahap Implementation

Tahap *implementation* merupakan fase realisasi dari alur kerja yang telah disusun ke dalam bentuk *Workflow Diagram* dan selanjutnya akan diimplementasikan dalam bentuk UX. Pada tahap ini *wireframe* digunakan sebagai media perancangan desain sistem. *Wireframe* berfungsi sebagai kerangka visual awal yang menggambarkan struktur dan alur sistem, yang dikembangkan secara bertahap untuk mempermudah komunikasi dan pemahaman antara pengembang aplikasi dan perancang antarmuka. Gambar 4 menampilkan beberapa desain tampilan UX yang telah diimplementasikan.

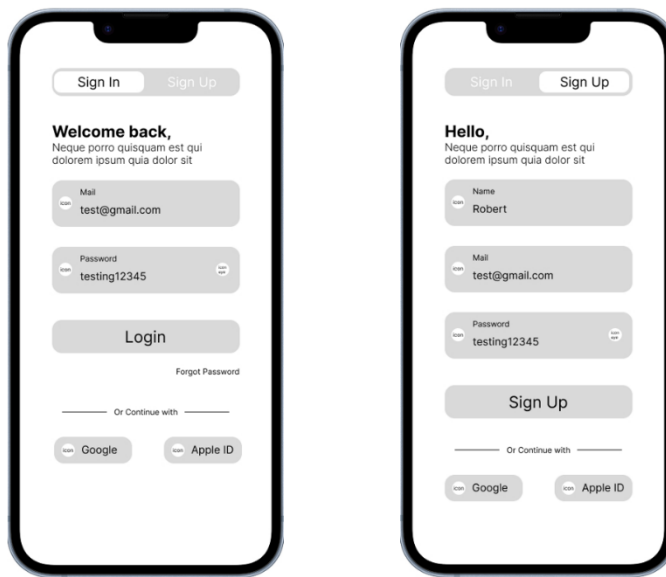


Gambar 4. UX Kondisi Awal Memasuki Aplikasi

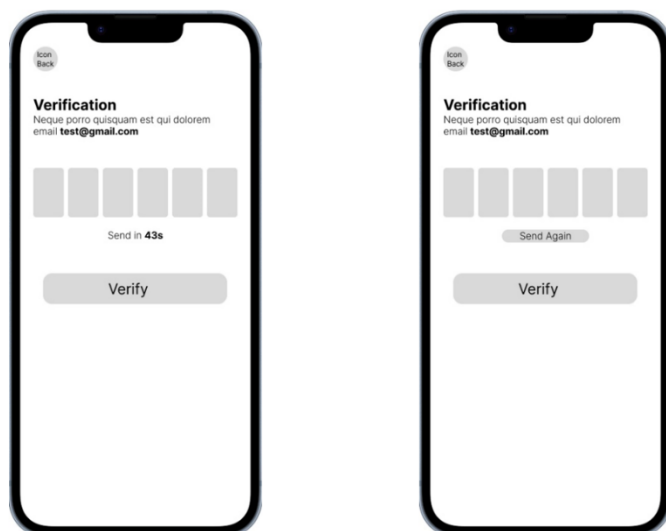
Pada Gambar 4 merupakan tampilan dari proses ketika memasuki aplikasi untuk pertama kali, yang mana akan melakukan persetujuan terhadap pengunjung dan pengguna berdasarkan *General Data Protection Regulation (GDPR)* peraturan Uni Eropa yang mengatur perlindungan data pribadi dan

privasi individu yang diantaranya yaitu akses untuk *camera*, *microphone*, *notifications*, *location*, dan *file access*. tahap ini memberikan *User Control* and *Freedom* dalam mengelola izin akses.

Pada Gambar 5 terdapat fitur Sign In dan Sign Up dengan opsi autentikasi melalui akun aplikasi, Google, dan Apple ID guna memberikan fleksibilitas pilihan *Freedom*. Penambahan fitur verifikasi kode OTP seperti Gambar 6 dirancang sebagai mekanisme untuk menjamin keamanan data dan validitas akun sebelum pengguna mengakses ekosistem aplikasi lebih jauh. Dari perspektif UX, penggunaan metode *Social Login* ini bertujuan untuk pengguna mempercepat proses registrasi dibandingkan pengisian form.



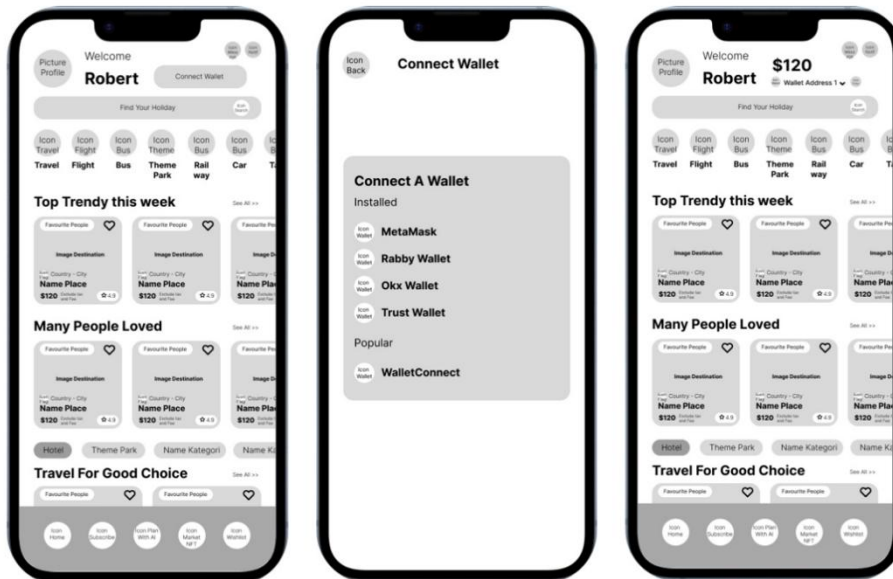
Gambar 5. Tampilan Sign In dan Sign Up Aplikasi



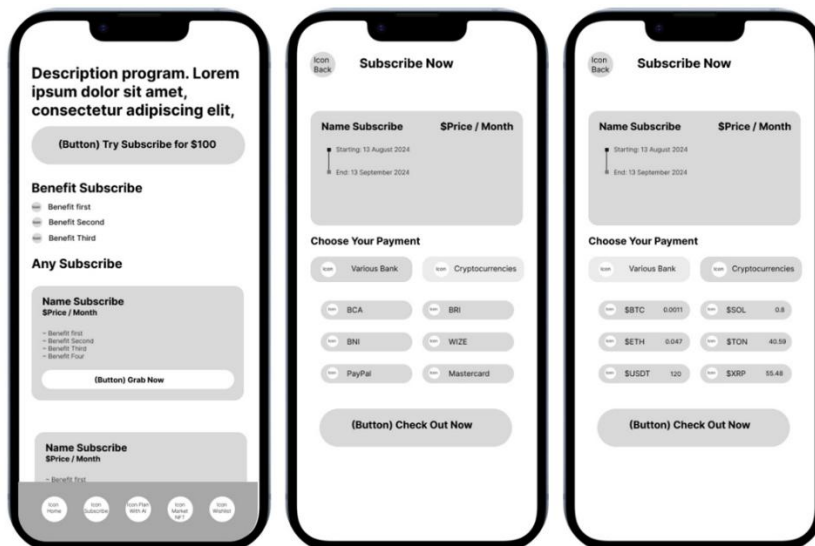
Gambar 6. Verifikasi kode OTP

Pada Gambar 7 merupakan fitur Home yang dirancang untuk memudahkan pengenalan alur kerja pengguna melalui penyajian kategori layanan *hospitality* yang tertata secara visual. Integrasi

dompet kripto memberikan *User Control* dan *Freedom* dalam mengelola aset NFT serta memilih metode pembayaran modern secara mandiri. Penataan tata letak ini bertujuan agar informasi utama dapat diterima dengan cepat, terdapat sebuah kategori, dan beberapa konten *hospitality* yang direkomendasikan untuk pengguna. Pada Gambar 7 juga terdapat tombol Navigation Bar yang ditelakkan dibawah dengan tujuan untuk mengikuti prinsip area jangkauan ibu jari yang memudahkan pengguna berinteraksi dengan satu tangan tanpa harus mengubah posisi pegangan ponsel.



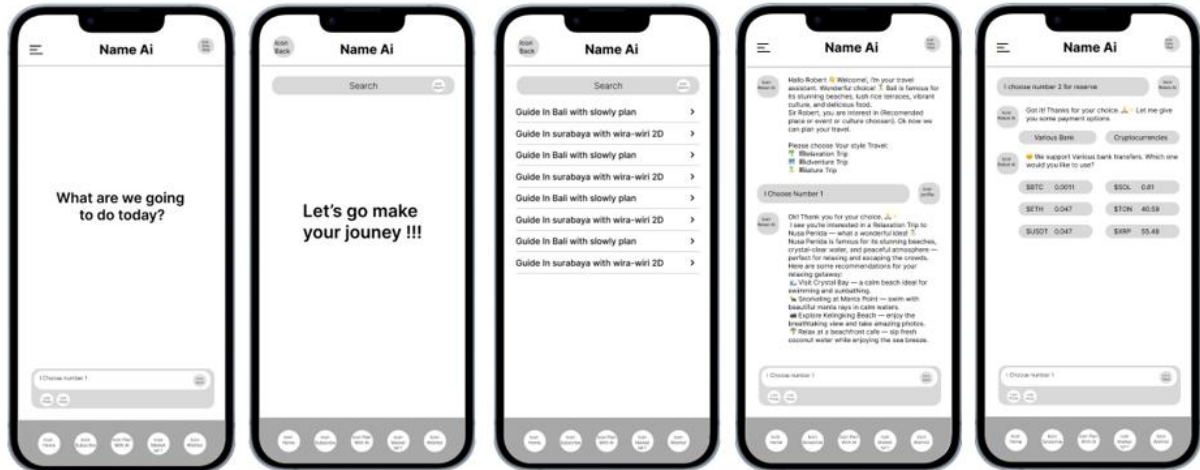
Gambar 7. Tampilan halaman Home dengan menghubungkan *crypto wallet*



Gambar 8. Tampilan halaman Subscribe

Pada Gambar 8 merupakan fitur Subscribe sebagai halaman untuk menyediakan pilihan paket dengan rincian manfaat yang jelas untuk mendukung kemudahan pengambilan keputusan pengguna. Ketika pengguna ingin berlangganan, aplikasi ini menghadirkan sistem pembayaran ganda melalui bank

konvensional atau aset *crypto*, Penggunaan komponen visual yang sederhana pada tahap *mid-fidelity* ini berfungsi sebagai pencegahan kesalahan agar pengguna dapat dengan mudah memvalidasi jenis langganan yang dipilih sebelum melakukan pembayaran.



Gambar 9. Tampilan halaman Plant With AI

Pada Gambar 9 merupakan fitur Plant With AI sebagai halaman untuk membantu pengguna dalam merencanakan, menanyakan suatu keunikan suatu tempat, dan pemesanan pada layanan *hospitality* serta pembayarannya yang dapat menggunakan bank konvensional atau aset *crypto*. Penempatan tombol riwayat obrolan disusun berdasarkan hierarki informasi yang memudahkan interaksi dan tidak mengganggu pengguna dalam mengeksplorasi suatu tempat. Pendekatan desain *mid-fidelity* ini memastikan alur kerja dalam mencari suatu informasi menggunakan AI tetap terasa sederhana, sehingga mengurangi hambatan penggunaan dalam proses pencarian informasi dan transaksi.

4. PENUTUP

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, studi ini berhasil menyusun rancangan UX untuk aplikasi *hospitality* berbasis AI di Boksem Technology dengan menerapkan metode *Human Centered Design*. Melalui proses transformasi visi bisnis ke dalam bentuk *wireframe mid-fidelity*, penelitian ini mampu memetakan alur interaksi asisten perjalanan berbasis AI dan sistem pembayaran *blockchain* secara terstruktur, selaras dengan kebutuhan fase ideasi awal organisasi. Penggunaan *wireframe mid-fidelity* terbukti efektif sebagai representasi awal memvalidasi hierarki informasi dan alur kerja bersama pemangku kepentingan. Mengingat penelitian ini merupakan studi pendahuluan yang berfokus pada pembentukan kerangka desain awal, maka belum mencakup pembuatan desain *high-fidelity* maupun pengujian pengguna

secara empiris. Hal ini disebabkan oleh hambatan praktis pada fase awal industri dan keterbatasan akses data pengguna nyata. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah berupa *blueprint* desain UX aplikasi *hospitality* yang komprehensif, mencakup model Use Case Diagram dan alur kerja aplikasi yang sering terabaikan dalam studi sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Gorichanaz, T. I. M. (2025). *Identifying the Barriers to Human Centered Design in the Workplace : Perspectives from UX Professionals*. 9(2). <https://doi.org/10.1145/3711008>
- Hafizh, Z., Putra, W. H. N., & Azzahra, H. M. (2024). *PERANCANGAN USER EXPERIENCE SISTEM KONVERSI MATA KULIAH DAN PENGAKUAN SKS PADA KEGIATAN MBKM MENGGUNAKAN HUMAN CENTERED DESIGN HUMAN CENTERED DESIGN OF A CREDIT TRANSFER AND RECOGNITION SYSTEM FOR MBKM PROGRAMS*. 5(2), 75–88.
- Handayani, N., Fandhilah, & Mayatopani, H. (2023). *PERANCANGAN UI / UX APLIKASI DESTINASI WISATA BERBASIS WEB*. 7(1), 35–43.
- Marlina, L., & Hidayati, N. (2023). *Peran Pariwisata Berbasis Industri dalam Pengembangan Bisnis di Indonesia Pendahuluan*. 1(01), 31–40.
- Natarajan, J. (2025). *From Wireframes to Interfaces : Developing a Practical Framework for UI / UX Design*.
- Quiñones, D., Rojas, L. F., Olavarría, R., Cubillos, C., & Rivera, F. M.-L. (2026). *A Methodology for Evaluating User Experience in Human-Centered Extended Reality Applications*. 1–27.
- Saleh, A., & Kusuma, W. A. (2023). *Elisitasi kebutuhan website infotech teknik informatika menggunakan pendekatan user persona*.
- Santoso, M. F. (2024). *Implementation Of UI / UX Concepts And Techniques In Web Layout Design With Figma*. 6(2), 279–285.
- Thamrin, T., Susanty, W., Agustina, D. R., & Rusli, F. A. (2023). *Metode Human Centered Design pada User Interface (UI) / User Experience (UX) Aplikasi Moneyapp*.
- Utami, K. H., Meyjie, E. O. V., Lestari, R. D. A., Basatha, R., & Septiyanti, N. D. (2025). *Perancangan UI / UX Aplikasi Perpustakaan Digital Pustakara dengan Metode Human Centered Design Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)*. 03(02), 651–662.