

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor pariwisata menuntut platform reservasi online memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka (*UI*) aplikasi travel berbasis *web* dengan pendekatan *Lean UX*, serta mengevaluasi kualitas *usability*-nya menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berdasarkan prinsip Nielsen. Evaluasi dilakukan oleh dua desainer *UX* profesional menggunakan skenario tugas, dan menghasilkan 7 temuan utama dari masing-masing evaluator, antara lain ketiadaan indikator proses, format tanggal yang tidak sesuai kebiasaan lokal, tidak adanya kontrol pengguna dalam proses pemesanan, tampilan tombol yang tidak konsisten, serta kurangnya validasi dan ringkasan data sebelum konfirmasi. Sebagian besar temuan tergolong tingkat keparahan tinggi (*severity level 4*). Sebagai respons terhadap temuan tersebut, dilakukan perbaikan desain pada bagian-bagian utama seperti halaman booking, pembatalan, pembayaran, login, dan profil. Iterasi difokuskan pada peningkatan alur interaksi, keselarasan visual, dan kontrol pengguna. Seluruh proses perubahan didokumentasikan dalam bentuk prototipe akhir dan log keputusan desain yang menjadi dasar pengembangan lebih lanjut. Hasilnya menunjukkan bahwa kombinasi *Lean UX* dan evaluasi heuristik efektif dalam meningkatkan kualitas desain antarmuka berbasis kebutuhan nyata pengguna.

Kata kunci: *Travel, Reservasi, LeanUX, HeuristicEvaluation*

ABSTRACT

Digital transformation in the tourism sector demands that online reservation platforms have intuitive and user-friendly interfaces. This study aims to design a web-based travel application user interface (UI) using the Lean UX approach and evaluate its usability quality through Heuristic Evaluation based on Nielsen's principles. The evaluation was conducted by two professional UX designers using task-based scenarios, resulting in seven key findings from each evaluator. These findings include the absence of process indicators, date formats that do not align with local conventions, lack of user control during the booking process, inconsistent button appearance, as well as insufficient data validation and summary before confirmation. Most of the issues were classified as high-severity (severity level 4). In response to these findings, design improvements were made to key components such as the booking, cancellation, payment, login, and profile pages. Iterations focused on enhancing interaction flow, visual consistency, and user control. The entire redesign process was documented in a final prototype and a design decision log, which serve as a foundation for further development. The results indicate that the combination of Lean UX and heuristic evaluation is effective in improving interface design quality based on real user needs.

Keywords: *Travel, Reservation, LeanUX, HeuristicEvaluation*