

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perjalanan, terutama dalam layanan reservasi *travel online* yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam pemesanan tiket. Namun, masih banyak aplikasi yang menghadapi tantangan dalam menyediakan pengalaman pengguna yang optimal. Antarmuka yang kurang intuitif dan navigasi yang membingungkan sering kali menjadi kendala utama, yang berdampak pada rendahnya kenyamanan serta kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, perancangan *user experience* yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi (Nielsen, 1993).

Desain *UI/UX* yang efektif memainkan peran utama dalam memastikan pengguna dapat menavigasi sistem dengan mudah dan memahami setiap langkah dalam proses pemesanan tiket. Antarmuka yang responsif dan *user-friendly* dapat membantu mengurangi kebingungan serta meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga mendorong kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap *platform* yang digunakan (Hamdanuddinsyah et al., 2023). Selain aspek teknis, faktor psikologis juga berpengaruh dalam membentuk pengalaman pengguna. Tampilan aplikasi yang modern serta interaksi yang intuitif dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap layanan. Faktor-faktor ini menjadi

elemen penting yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* reservasi *travel online* yang sesuai dengan preferensi (Asakdiyah et al., 2023).

Studi ini berfokus pada sistem *travel online* milik agen Touratur Indonesia (*Touratur.id*) yang berlokasi di Tasikmalaya. Hasil pembahasan awal bersama pihak agensi mengungkapkan bahwa proses pemesanan dan pemasaran masih sepenuhnya mengandalkan media sosial, yang dinilai kurang mendukung aspek kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna, khususnya calon wisatawan. Menyikapi permasalahan tersebut, penelitian ini merancang solusi berbasis pendekatan *Lean UX* yang digabungkan dengan metode evaluasi heuristik. Kedua metode ini diterapkan secara terpadu, di mana proses perancangan dilakukan secara iteratif melalui prinsip *Lean UX*, kemudian divalidasi menggunakan evaluasi heuristik guna memastikan kualitas kegunaan dan efektivitas desain yang dihasilkan.

Berdasarkan kajian literatur, pendekatan serupa juga diterapkan dalam penelitian terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi usability menunjukkan pendekatan yang belum sepenuhnya menyeluruh. Misalnya, penelitian oleh Triananta & Kurniawan (2024) menggunakan *Lean UX* dan *System Usability Scale* (*SUS*) dalam merancang ulang aplikasi *SDA DIVISION*, namun tidak melakukan eksplorasi awal terhadap masalah pengguna secara terstruktur sebelum desain dimulai. Sementara itu, penelitian oleh Rudianto & Firmansyah (2024) mengombinasikan *Heuristic Evaluation* dan *SUS* dalam menilai usability aplikasi *PRECISE* yang dinilai kurang optimal, tetapi pendekatannya terbatas pada dimensi kuantitatif *usability* tanpa mempertimbangkan asumsi atau persona pengguna.

Kedua studi tersebut belum mengintegrasikan eksplorasi masalah pengguna secara mendalam dengan metode evaluatif yang sistematis. Maka dari itu, penelitian ini mencoba menghadirkan pendekatan yang lebih lengkap dan aplikatif dengan menggabungkan *Lean UX* dan *Heuristic Evaluation* dalam merancang antarmuka sistem reservasi yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman nyata pengguna, khususnya pada kasus *Touratur.id*.

Aspek terpenting menciptakan sistem yang baik adalah pengalaman pengguna (*UX*), yang merupakan kombinasi dari aspek estetika, visual, dan emosional yang dipengaruhi oleh kemampuan suatu produk (sistem) untuk digunakan (Ardiansyah & Rosyani, 2023). Salah satu metode yang digunakan adalah *Lean UX*, yang melibatkan pengguna secara langsung dalam proses pengembangan melalui pembuatan *MVP (Minimum Viable Product)*. Metode ini memungkinkan pengujian awal terhadap desain antarmuka serta perbaikan yang lebih cepat berdasarkan umpan balik pengguna. Selain itu, *Lean UX* berfokus pada pengurangan proses yang tidak perlu dalam siklus pengembangan, sehingga setiap iterasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna tanpa memerlukan waktu dokumentasi yang berlebihan (Malik & Frimadani, 2021). Sebagai pelengkap, metode *Heuristic Evaluation* digunakan untuk mengevaluasi kualitas antarmuka berdasarkan prinsip-prinsip *usability*. Metode ini dapat mengidentifikasi kelemahan dalam desain yang mungkin terlewat dalam pengujian langsung. Desain *User Interface/User Experience (UI/UX)* sangatlah penting karena dengan desain yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa nyaman ketika menggunakan suatu produk (Ilham et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk merancang prototipe aplikasi reservasi *travel online* dengan menggabungkan metode *Lean UX* dan *heuristic evaluation*, guna mempercepat proses iterasi desain serta secara efisien mengidentifikasi dan memperbaiki masalah *usability* yang memengaruhi pengalaman pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang *User Interface* aplikasi *travel online* berbasis *Website* menggunakan metode *Lean UX*?
2. Bagaimana pengukuran *usability* rancangan *User Interface* aplikasi *travel online* yang dilakukan menggunakan *Heuristic Evaluation*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang *User Interface* aplikasi *travel online* berbasis *Website* menggunakan metode *Lean UX*.
2. Mengukur *usability* pada rancangan *User Interface* menggunakan *Heuristic Evaluation*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua ranah, yaitu secara teoritis dan praktis:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dalam bidang *Human Computer Interaction (HCI)* dan desain interaksi, khususnya dalam penerapan metode *Lean UX* dan *Heuristic Evaluation* pada pengembangan antarmuka berbasis *website*. Hasil studi ini dapat menjadi referensi akademis dalam membahas pendekatan iteratif dan partisipatif dalam desain *UI*.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pengembang, desainer *UI/UX*, dan pelaku agensi *travel online* untuk:

1. Menerapkan prinsip-prinsip desain *UI* yang lebih efektif berdasarkan hasil evaluasi heuristik.
2. Menyusun strategi desain yang berorientasi pada pengguna dengan pendekatan *Lean UX*, guna meningkatkan *usability*, kenyamanan navigasi, dan efisiensi interaksi.
3. Menyediakan kerangka kerja (*framework*) pengembangan antarmuka aplikasi travel berbasis *website* yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang bertujuan untuk memperjelas ruang lingkup studi, sebagai berikut:

- b. Fokus penelitian ini terbatas pada perancangan dan evaluasi *User Interface (UI)* dari aplikasi *travel online* berbasis *platform website*, sehingga hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk dikhususkan pada aplikasi *mobile*, *desktop*, atau sistem digital lainnya.
- c. Penelitian ini membahas aspek desain antarmuka (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) dengan pendekatan *Lean UX* dalam proses perancangan dan *Heuristic Evaluation* dalam tahap evaluasi. Aspek lain seperti strategi bisnis, performa teknis, atau fitur *backend* tidak menjadi fokus utama.
- d. Evaluasi yang dilakukan bersifat *usability testing* berbasis heuristik, menggunakan responden dari kelompok pengguna tertentu. Oleh karena itu, hasil evaluasi dapat dipengaruhi oleh karakteristik demografis atau preferensi pengguna dalam lingkup geografis terbatas.
- e. Perancangan *UI* dan evaluasi *usability* dilakukan dalam konteks prototipe, bukan implementasi penuh dari sistem. Maka, hasil yang diperoleh lebih bersifat konseptual dan valid dalam ranah desain awal, bukan pengukuran kinerja sistem secara keseluruhan.