



Computer Based Information System Journal

ISSN (Print): 2337-8794 | E- ISSN : 2621-5292
web jurnal : <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis>



EVALUASI DAN PERANCANGAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI COVE MENGGUNAKAN UX HONEYCOMB

Wiyar Wilujengning Sejati¹, Efifania Sibagariang², Hermawan Setiawan³

Politeknik Siber dan Sandi Negara, Indonesia.

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: Agustus 2024
Diterbitkan Online: September 2024

KATA KUNCI

Kata Kunci: Cove, UX, UX Honeycomb

KORESPONDENSI

E-mail:
wiyar.wilujengning@student.poltekssn.ac.id

A B S T R A C T

Penelitian ini mengevaluasi aplikasi penyewaan hunian Cove menggunakan model UX Honeycomb untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Cove menyediakan aplikasi layanan penyewaan hunian berupa indekos. Meskipun aplikasi Cove tersedia di berbagai platform, rating pengguna menunjukkan beberapa kekurangan. Melalui studi literatur dan penilaian UX dengan 15 responden, penelitian ini mengidentifikasi masalah dalam tujuh aspek penting UX: *useful*, *usable*, *findable*, *credible*, *accessible*, *desirable*, dan *valuable*. Setelah perbaikan desain yang meliputi fitur pemesanan langsung, sistem akun pengguna, rekomendasi properti, fitur chatbot, sistem rating properti, dan transparansi harga, hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepuasan pengguna, dengan rata-rata nilai UX meningkat dari 3.63 menjadi 4.56. Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan desain berdasarkan model UX Honeycomb dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

I. Latar Belakang

Dalam kehidupan *modern*, kebutuhan akan fleksibilitas dalam aktivitas sehari-hari semakin meningkat, baik bagi mahasiswa maupun masyarakat perkotaan [1]. Banyak orang mencari tempat tinggal yang terjangkau dengan masa sewa yang fleksibel [2]. Untuk menjawab kebutuhan ini, Cove menawarkan penyewaan hunian secara *online* di Indonesia dengan konsep *flexible living*. Konsep ini memungkinkan berbagai durasi sewa, mulai dari harian hingga bulanan, yang menyesuaikan dengan gaya hidup *modern* serta memberikan kenyamanan dan kebebasan dalam menyewa [3].

Perusahaan *startup* ini telah meluncurkan aplikasi yang bisa diakses melalui situs web, Play Store untuk pengguna Android, dan Apple Store untuk pengguna iOS. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan calon penyewa dalam mengakses informasi hunian yang disediakan [4]. Namun, aplikasi Cove di Play Store memiliki *rating* sebesar 4.1 dan pada Apple Store memiliki *rating* sebesar 3.9. *Rating* ini menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang mungkin kurang memuaskan bagi pengguna [5]. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui penyebab rendahnya *rating* tersebut dan melakukan perbaikan.

UX Honeycomb merupakan model konseptual yang dikembangkan oleh Peter Morville untuk mengevaluasi *user experience* suatu aplikasi. Konsep UX Honeycomb merinci tujuh aspek penting dalam *user experience*, yaitu *useful*, *usable*, *findable*, *credible*, *accessible*, *desirable*, dan *valuable*. Model ini berfungsi sebagai panduan dalam merancang situs web atau aplikasi serta memasarkan produk atau layanan kepada pengguna [6].

Dengan menggunakan metode UX Honeycomb, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Cove dari tujuh aspek tersebut. Evaluasi ini diharapkan dapat mengidentifikasi kekurangan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan, sehingga aplikasi Cove dapat meningkatkan *rating* dan kepuasan penggunaannya.

II. Kajian Literatur

2.1 Aplikasi Cove

Cove adalah sebuah aplikasi hunian (*co-living*) yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan komunitas urban. Lokasi Cove tersebar di Jabodetabek, Bali, dan Bandung. Cove menyediakan solusi hunian bersama dengan fasilitas dan dukungan teknologi terkini. Cove memiliki aplikasi berbasis web dan *mobile* sebagai media untuk mencari properti hunian. Aplikasi *mobile* Cove tersedia untuk sistem operasi Android dan iOS [3].

2.2 User Experience (UX)

User experience (UX) adalah istilah yang menggambarkan pengalaman keseluruhan pengguna saat berinteraksi dengan produk, sistem, atau layanan. Pengalaman ini mencakup berbagai aspek, termasuk kemudahan penggunaan, kesenangan, dan efisiensi yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan produk tersebut [7]. Definisi UX berdasarkan ISO 9241-210 yaitu persepsi dan tanggapan pengguna yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau antisipasi penggunaan produk, sistem, atau layanan [8].

2.3 UX Honeycomb

UX (*user experience*) Honeycomb merupakan suatu model konseptual yang digagas

oleh desainer dan arsitek informasi, yaitu Peter Morville. Konsep *UX Honeycomb* yang dikembangkan oleh Morville merinci aspek-aspek penting dalam *user experience*, dan berfungsi sebagai panduan bagi siapa pun yang ingin merancang situs web atau aplikasi serta memasarkan produk atau layanan kepada pengguna. *UX honeycomb* terdiri dari tujuh aspek, yaitu *useful*, *usable*, *findable*, *credible*, *accessible*, *desireable*, *valuable* [6].

Ketujuh aspek ini digambarkan seperti sarang lebah seperti pada **Gambar 1**.



Gambar 1 Aspek UX Honeycomb

Deskripsi aspek-aspek dalam *UX Honeycomb* adalah sebagai berikut [8]:

1. *Useful* yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh pengguna.
2. *Usable* yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan karena sebagus apapun desain *user interface* yang dibuat, jika aspek kemudahan aplikasi diabaikan, maka akan membuat pengguna tidak puas.
3. *Desirable* yang berkaitan dengan pertimbangan desain *user interface* yang menarik, kombinasi warna, dan penggunaan font yang sesuai.
4. *Findable* yang memperhatikan kejelasan navigasi dan tidak membingungkan pengguna dalam berinteraksi. Tidak hanya itu, unsur waktu dalam kecepatan mengakses fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi juga diperhatikan dalam aspek ini agar aplikasi lebih responsif.
5. *Accessible* yang memerlukan aplikasi untuk dapat diakses dengan berbagai kemampuan.
6. *Credible* yang mengacu pada kemampuan pengguna untuk mempercayai aplikasi yang

dibuat seperti kelayakan aplikasi secara etika, daya tahan, keamanan, dan keakuratan.

7. *Valuable* adalah kombinasi dari semua aspek dan berhubungan dengan aplikasi yang dapat memiliki nilai bagi penggunaanya.

III. Metodologi

Penelitian ini berfokus pada evaluasi *user experience* aplikasi Cove dan usulan perbaikan aplikasi berdasarkan evaluasi tersebut. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Gambar 2**.



Gambar 2 Diagram Alir

Penelitian dimulai dari tahap studi literatur, yaitu mencari penelitian sejenis yang menerapkan UX Honeycomb dalam mengevaluasi UX pada aplikasi berbasis *mobile* dan mengetahui bagaimana hasil dan teknik penilaiannya. Tahap selanjutnya adalah tahap penilaian UX pada aplikasi *mobile* Cove dengan menghadirkan 15 responden untuk ikut berpartisipasi menggunakan kuesioner berbasis Google *form*. Sebelum diberikan kuesioner, responden akan diminta untuk melakukan beberapa tugas dengan menjalankan fitur aplikasi. Kemudian, dilakukan analisis hasil evaluasi UX untuk menemukan permasalahan pada aplikasi. Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang telah didapatkan, dilakukan perancangan desain perbaikan. Setelah itu, desain baru dinilai dengan menyebarkan kuesioner evaluasi UX

menggunakan pertanyaan dan responden yang sama seperti yang telah dilakukan pada desain lama. Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil kedua evaluasi UX dan memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

Tugas yang perlu dilakukan responden sebelum mengisi kuesioner evaluasi UX tercantum pada **Tabel 1**.

Tabel 1 Daftar Tugas

Kode	Tugas
T1	Membuka aplikasi Cove
T2	Memilih pencarian properti bulanan atau harian
T3	Mengisi data <i>filter</i> lokasi, waktu, dan <i>budget</i> yang diinginkan
T4	Memilih properti berdasarkan data <i>filter</i>
T5	Memeriksa informasi properti, seperti fasilitas, harga, dan foto
T6	Meng-klik <i>chat with us</i> untuk bertanya atau memesan properti

Tugas yang diberikan kepada responden merupakan tahap untuk mencari dan memesan properti indeks yang tersedia pada aplikasi. Adapun daftar pertanyaan yang digunakan untuk penilaian UX dengan menyesuaikan aspek-aspek dari UX Honeycomb disajikan pada **Tabel 2**.

Tabel 2 Pertanyaan Evaluasi UX

Aspek UX	ID	Pertanyaan
<i>Useful</i>	UXH-01	Aplikasi Cove mampu menangani masalah pengguna
	UXH-02	Aplikasi Cove mampu memenuhi kebutuhan pengguna
	UXH-03	Pengguna mampu menyelesaikan tugas/kebutuhan menggunakan aplikasi Cove secara efektif

	UXH-04	Pengguna mampu menyelesaikan tugas/kebutuhan menggunakan aplikasi Cove secara efisien
<i>Usable</i>	UXH-05	Aplikasi Cove mudah digunakan
	UXH-06	Aplikasi Cove mudah dipelajari
	UXH-07	Aplikasi Cove memiliki langkah-langkah yang sederhana
	UXH-08	Pengguna mampu menjalankan aplikasi Cove tanpa instruksi tertulis
<i>Desirable</i>	UXH-09	Aplikasi Cove nyaman untuk digunakan
	UXH-10	Aplikasi Cove memiliki tampilan warna dan penulisan yang menarik
<i>Findable</i>	UXH-11	Aplikasi Cove memiliki desain yang menarik
	UXH-12	Informasi yang terdapat pada aplikasi Cove disajikan dengan jelas
	UXH-13	Tata letak pada aplikasi Cove dijelaskan dengan jelas
	UXH-14	Informasi yang dibutuhkan pengguna di aplikasi Cove mudah ditemukan
<i>Accessible</i>	UXH-15	Aplikasi Cove memiliki kesan yang sama ketika diakses pada perangkat yang berbeda
<i>Credible</i>	UXH-16	Aplikasi Cove dapat menjamin kebenaran data yang ditampilkan
<i>Valuable</i>	UXH-17	Secara keseluruhan, pengguna puas dengan aplikasi Cove
	UXH-18	Pengguna akan merekomendasikan

aplikasi Cove kepada teman dan kerabat

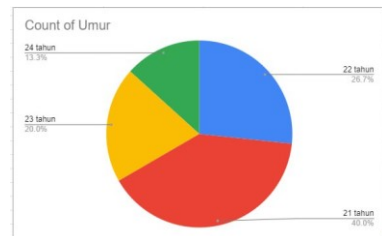
Untuk mendapatkan skor ketika responden mengisi kuesioner, digunakan Skala Likert yang diadaptasi dari penelitian [12] dengan skor pernyataan positif yang terdiri dari 1 untuk sangat tidak setuju, 2 untuk tidak setuju, 3 untuk netral, 4 untuk setuju, dan 5 untuk sangat setuju. Hasil dari kuesioner UX. Penilaian tersebut kemudian dihitung dan didapatkan hasil rata-rata dari setiap aplikasi dan dilakukan evaluasi untuk merekomendasikan saran dan keputusan untuk perbaikan lebih lanjut.

IV. Pembahasan

4.1 Penilaian *User Experience* Aplikasi

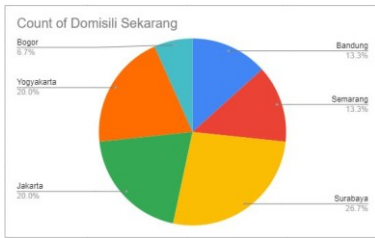
Penilaian *user experience* (UX) terhadap aplikasi bertujuan untuk menemukan masalah yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi sehingga selanjutnya dapat ditindaklanjuti untuk menemukan solusi atas permasalahan tersebut.

Penilaian UX dilakukan oleh 15 responden dengan rincian yang ditampilkan pada **Gambar 3, Gambar 4, dan Gambar 5.**



Gambar 3 Perbandingan Umur Responden

Perbandingan umur responden yaitu 13,33% berusia 24 tahun, 20% berusia 23 tahun, 26,7% berusia 22 tahun, dan 40% berusia 20 tahun.



Gambar 4 Perbandingan Domisili Responden

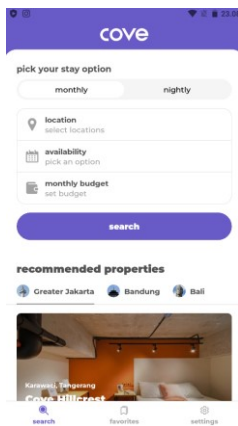
Responden berasal dari berbagai daerah, seperti Bogor sebesar 6,7%, Bandung sebesar 13,3%, Yogyakarta sebesar 20%, Semarang sebesar 13,3%, Jakarta sebesar 20%, dan Surabaya sebesar 26,7%.



Gambar 5 Perbandingan Kota Tujuan Mencari Properti Indekos

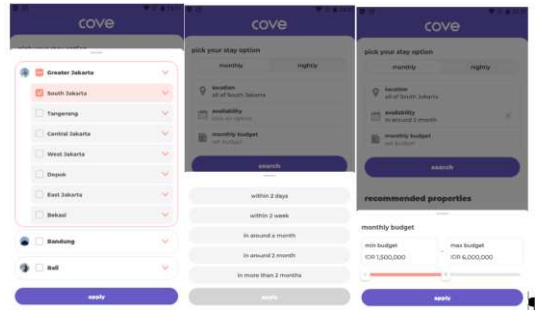
Kota tujuan mencari indekos responden mayoritas berada di Jakarta sebesar 60% dan Bandung sebesar 40%.

Sebelum melakukan penilaian UX aplikasi, pengguna melakukan beberapa tugas yang dapat dilihat pada Gambar 6, Gambar 7, dan Gambar 8.



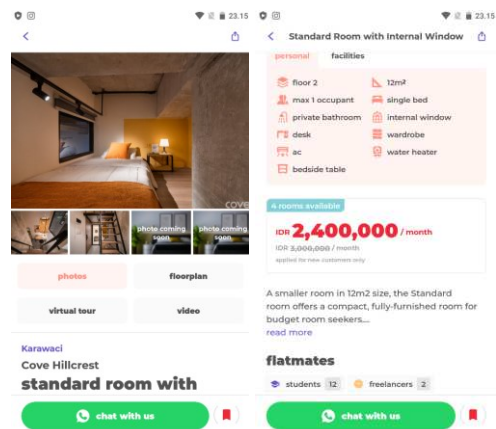
Gambar 6 Tampilan Awal Aplikasi

Gambar 6 merupakan halaman utama aplikasi ketika pengguna membuka aplikasi Cove. Halaman tersebut merupakan halaman pencarian properti indekos berisi fitur pencarian sesuai keinginan pengguna serta rekomendasi indekos yang tersedia di Jakarta, Bandung dan Bali.



Gambar 7 Fitur Pencarian Properti (a) Pemilihan Lokasi (b) Pemilihan waktu, dan (c) Pemilihan Budget

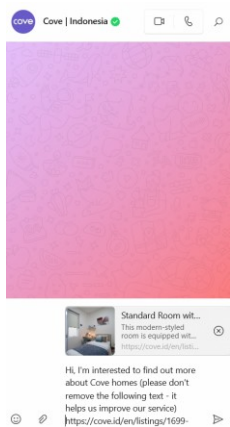
Pada Gambar 7, dapat dilihat fitur pencarian properti yang dimulai dari pemilihan penyewaan bulanan atau harian, pemilihan lokasi, waktu tersedianya properti, dan budget biaya sewa.



Gambar 8 Tampilan Informasi Indekos yang Dipilih

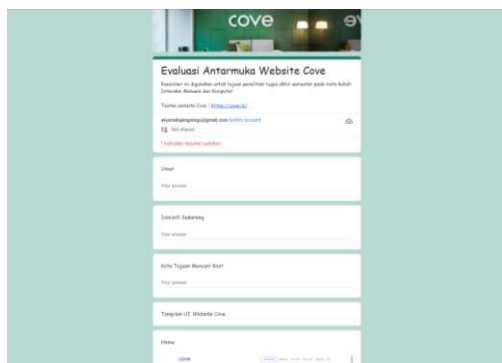
Gambar 8 merupakan tampilan aplikasi ketika pengguna meng-klik properti yang dipilih. Disediakan informasi tentang properti berupa foto bangunan atau kamar, biaya sewa, fasilitas yang didapatkan, dan pekerjaan rekan satu bangunan indekos. Ketika pengguna ingin memesan

properti tersebut, pengguna dapat meng-klik ‘chat with us’ yang kemudian akan diarahkan ke aplikasi Whatsapp dan kontak sales Cove. Hal tersebut dapat dilihat pada **Gambar 9**.



Gambar 9 Tampilan Halaman Percakapan dengan Sales

Setelah melakukan tugas yang diberikan, pengguna mengisi kuesioner hasil penilaian pada Google form yang dapat dilihat pada **Gambar 10**.



Gambar 10 Tampilan Formulir Penilaian UX

Formulir meminta pengguna untuk mengisi data diri seperti umur, Alamat sekarang, kota tujuan mencari properti indekos, dan pertanyaan evaluasi UX sebanyak 18 buah.

4.2 Analisis Penilaian UX

Setelah seluruh responden selesai melakukan penilaian pada tahap sebelumnya, didapatkan hasil jawaban kuesioner yang tercantum pada **Tabel 3**.

Tabel 3 Hasil Kuesioner Pengguna Sebelum Perbaikan

Aspek	ID	1	2	3	4	5	Hasil	Rata-Rata
Useful	UXH-01	3	2	1	4	5	51	3,4
	UXH-02	1	2	0	7	5	58	3,86
	UXH-03	4	5	3	2	1	36	2,4
	UXH-04	5	4	2	3	1	36	2,4
Usable	UXH-05	0	1	3	5	6	64	4,26
	UXH-06	0	1	2	6	6	60	4
	UXH-07	0	0	3	5	7	64	4,26
	UXH-08	0	0	2	5	8	69	4,6
Desirable	UXH-09	0	1	2	6	6	62	4,13
	UXH-10	0	0	2	5	8	66	4,4
Findable	UXH-11	0	1	2	6	6	60	4
	UXH-12	2	3	3	4	3	48	3,2
	UXH-13	0	0	3	7	6	67	4,46
	UXH-14	2	2	2	5	4	52	3,46
Accessible	UXH-15	0	0	2	6	7	65	4,3
Credible	UXH-16	3	7	4	1	0	33	2,2
Valuable	UXH-17	3	4	5	3	0	38	2,53
	UXH-18	1	1	5	6	2	52	3,4
Rata-rata Keseluruhan								3,63

Berdasarkan **Tabel 3** yang menampilkan hasil penilaian UX pengguna terhadap aplikasi mobile Cove, rata-rata keseluruhan nilai aspek UX Honeycomb adalah sebesar 3,63%. Hal ini menunjukkan masih terdapat banyak ruang untuk perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Variabel *accessible* menunjukkan nilai tertinggi dengan rata-rata 4,3. Hal ini menunjukkan aplikasi cukup mudah diakses oleh berbagai pengguna. Selain itu, aplikasi memiliki fleksibilitas yang cukup baik ketika diakses dengan perangkat berbeda.

Variabel dengan nilai tertinggi kedua adalah *usable* dengan rata-rata nilai berkisar antara 4 – 4,6. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini relatif mudah digunakan untuk mencari properti yang diinginkan. Desain antarmuka yang intuitif dan navigasi yang sederhana membuat pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa memerlukan instruksi tertulis sebelum menggunakan aplikasi.

Variabel dengan nilai tertinggi ketiga adalah *desirable* dengan rata-rata nilai 4,13 dan 4,4. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan desain aplikasi Cove dinilai menarik dan nyaman digunakan. Pengguna merasa tampilan visualnya yang menyenangkan dengan desain yang modern memberikan kesan positif. Meskipun demikian, untuk mempertahankan dan meningkatkan aspek *desirability*, aplikasi Cove harus terus memperbarui dan meningkatkan desain visualnya agar tetap menarik dan sesuai dengan tren terkini agar pengguna lebih tertarik untuk terus menggunakan aplikasi ini.

Variabel *findable* menjadi nilai tertinggi berikutnya dengan nilai rata-rata yang variatif berkisar antara 3,2 – 4,46. Nilai rata-rata pada pertanyaan UXH-11 dan UXH-13 adalah 4 dan 4,46. Hal ini menunjukkan aplikasi Cove memiliki tata letak desain yang cukup baik dan menarik, tetapi masih dapat ditingkatkan kembali oleh desainer aplikasi. Sedangkan, nilai rata-rata pada pertanyaan UXH-12 dan UXH-14 adalah 3,2 dan 3,46 yang menunjukkan bahwa aplikasi ini kurang menonjolkan informasi penting, terutama bahwa properti yang disediakan hanya berada di Jakarta, Bandung, dan Bali. Banyak pengguna yang tidak menyadari keterbatasan ini sebelum mengetahuinya dari fitur pencarian lokasi yang terbatas. Hal ini mengungkapkan bahwa informasi mengenai cakupan layanan tidak cukup

<http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis>

terlihat dan perlu diperbaiki agar lebih menonjol di awal pencarian atau pada halaman utama.

Variabel berikutnya adalah *useful* yang memiliki kisaran nilai rata-rata sebesar 2,4 – 3,86. Aplikasi Cove dinilai cukup berguna karena menyediakan informasi properti hunian secara lengkap. Pengguna dapat dengan mudah menemukan properti yang sesuai dengan kebutuhan mereka, baik untuk sewa harian maupun bulanan. Fitur pencarian yang komprehensif membantu pengguna dalam menyaring properti berdasarkan lokasi, waktu ketersediaan, dan anggaran. Namun, proses pemesanan yang mengharuskan pengguna berpindah platform ke WhatsApp dan ketidakresponsifan sales menurunkan nilai *useful* ini. Banyak pengguna yang merasa kesulitan karena harus melalui beberapa langkah tambahan untuk mendapatkan properti yang diinginkan. Oleh karena itu, aplikasi Cove perlu meningkatkan kegunaan dengan menyediakan fitur pemesanan langsung dalam aplikasi dan memastikan responsivitas sales.

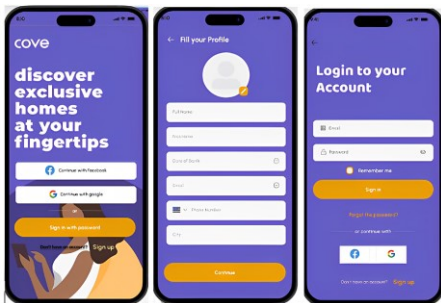
Variabel *credible* memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata sebesar 2,2. Aplikasi Cove dipercaya oleh pengguna untuk memberikan informasi yang akurat mengenai properti yang ditawarkan. Foto properti, deskripsi, dan fasilitas yang disediakan cukup lengkap dan jelas. Namun, terdapat perbedaan harga antara yang tercantum di aplikasi dan yang diberitahu oleh *sales*, yang menurunkan tingkat kepercayaan pengguna.

Terakhir, variabel *valuable* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,4. Pengguna merasa aplikasi Cove cukup berharga dalam membantu mereka menemukan properti hunian yang sesuai kebutuhan. Informasi yang disediakan memberikan nilai tambah bagi pengguna dalam proses pencarian dan pemesanan properti. Namun, pengalaman yang kurang baik dalam proses pemesanan dan ketidakjelasan ketersediaan properti di beberapa lokasi menurunkan nilai keseluruhan aplikasi ini. Pengguna mengharapkan proses yang lebih efisien dan informasi yang lebih transparan.

Untuk meningkatkan nilai aplikasi, perlu dilakukan perbaikan pada proses pemesanan dan peningkatan transparansi informasi.

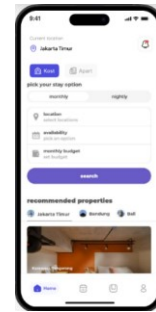
4.3 Perancangan Desain Baru

Berdasarkan analisis penilaian UX sebelumnya, berikut ini merupakan desain baru berupa prototipe sebagai perbaikan dari desain yang lama untuk meningkatkan pengalaman pengguna.



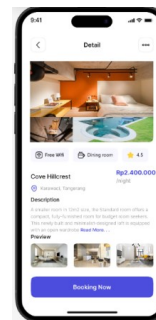
Gambar 11 Prototipe Tampilan Awal Aplikasi
(a) Halaman Awal (b) Halaman Daftar Akun dan
(c) Halaman Login

Gambar 11 merupakan desain dari halaman awal aplikasi, halaman daftar akun, dan halaman *login* aplikasi. Halaman awal merupakan tampilan pertama yang muncul saat aplikasi dibuka berisi pilihan untuk login melalui Facebook, Google, atau menggunakan kata sandi. Selain itu, jika belum memiliki akun, pengguna dapat mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan meng-klik *Sign up* yang selanjutnya akan muncul halaman daftar akun. Pada pendaftaran akun, pengguna diminta mengisi nama, tanggal lahir, e-mail, nomor telepon, dan kota tempat tinggal. Jika sudah memiliki akun, pengguna dapat masuk aplikasi dengan memasukkan e-mail dan kata sandi ataupun masuk melalui akun Facebook atau Google.



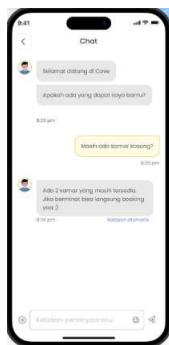
Gambar 12 Halaman *Dashboard*

Ketika pengguna sudah login, maka aplikasi akan menampilkan halaman utama atau *dashboard*. Pada desain baru, halaman *dashboard* ditambah fitur lokasi pengguna sebagai dasar untuk menampilkan rekomendasi properti sesuai kota yang sedang dikunjungi pengguna saat aplikasi digunakan.



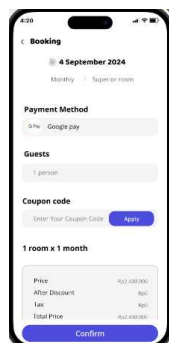
Gambar 13 Halaman Detail Properti

Jika pengguna tertarik pada salah satu properti dan meng-klik sebuah properti dari halaman *dashboard*, aplikasi akan menampilkan halaman *detail* properti berupa nama properti, harga sewa, fasilitas, gambar, dan video. Pada desain baru ini, ditambahkan *rating* dari properti tersebut yang berasal dari *review* penyewa sebelumnya. Tujuannya adalah sebagai dasar Keputusan calon penyewa untuk memilih suatu properti berdasarkan pengalaman penyewa sebelumnya yang pernah tinggal secara langsung. Selain itu, terdapat fitur *chatbot* dan *booking*.



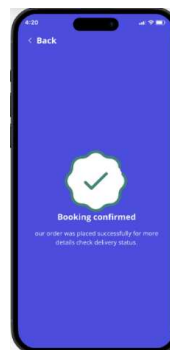
Gambar 14 Halaman Chatbot

Fitur chatbot dapat dilihat pada Gambar 14. Adanya chatbot memungkinkan pengguna untuk bertanya tentang properti yang dipilih dan mendapat respons yang cepat. Jika pertanyaan tidak dapat dijawab oleh sistem chatbot, maka pesan akan diarahkan untuk dijawab oleh pemilik properti pada platform yang sama.



Gambar 15 Halaman Booking

Gambar 15 menunjukkan halaman booking properti. Pada desain baru yang dirancang, dibuat sistem booking pada satu platform aplikasi yang sama agar transaksi dapat dilakukan secara efektif. Disarankan juga terdapat opsi pembayaran yang dilakukan secara online untuk memastikan bahwa harga yang tertera di aplikasi sama dengan harga asli tanpa ada pihak ketiga yang dapat mengubahnya.



Gambar 16 Halaman Konfirmasi Sukses

Gambar 16 menunjukkan halaman konfirmasi ketika pengguna sukses melakukan pemesanan properti.

4.4 Penilaian UX Desain Baru

Hasil evaluasi UX kepada responden yang sama pada desain perbaikan aplikasi Cove dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Kuesioner Pengguna Setelah Perbaikan

Aspek	ID	1	2	3	4	5	Hasil	Rata-Rata
Useful	UXH-01	0	1	0	7	7	65	4,3
	UXH-02	0	0	0	8	7	67	4,46
	UXH-03	0	2	0	7	6	62	4,13
	UXH-04	0	0	0	8	7	67	4,46
Usable	UXH-05	0	0	0	3	12	72	4,8
	UXH-06	0	0	0	4	11	71	4,73
	UXH-07	0	0	0	4	11	71	4,73
	UXH-08	0	0	0	7	8	68	4,53
Desirable	UXH-09	0	0	0	6	9	69	4,6
	UXH-10	0	0	0	5	12	80	4,44
Findable	UXH-11	0	0	0	4	11	71	4,73
	UXH-12	0	0	0	8	7	67	4,46

	UXH-13	0	0	0	5	10	70	4,66
	UXH-14	0	0	0	1	5	65	4,33
Accessible	UXH-15	0	0	0	7	8	68	4,53
Credible	UXH-16	0	0	0	9	6	66	4,4
Valuable	UXH-17	0	0	0	8	7	67	4,46
	UXH-18	0	0	0	8	7	67	4,46
Rata-rata Keseluruhan								4,56

Berdasarkan **Tabel 4** yang menampilkan hasil penilaian UX pengguna terhadap aplikasi *mobile* Cove setelah diberikan perbaikan dari hasil penilaian sebelumnya, rata-rata keseluruhan nilai aspek UX *honeycomb* adalah sebesar 4,56%. Hal ini menunjukkan peningkatan kepuasan pengguna setelah diberikan desain perbaikan aplikasi.

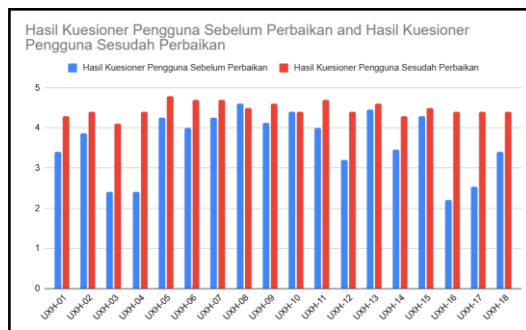
Pada variabel *useful*, pengguna merasa aplikasi Cove menjadi lebih berguna dengan penambahan fitur pemesanan langsung dan sistem akun pengguna. Pengguna dapat dengan mudah memesan properti tanpa perlu beralih ke *platform* lain seperti WhatsApp. Penambahan fitur lokasi pengguna yang memberikan rekomendasi properti sesuai kota yang dikunjungi juga meningkatkan kegunaan aplikasi karena pengguna dapat menemukan properti yang relevan dengan lebih cepat dan efisien.

Pada variabel *usable*, pengguna merasa desain baru aplikasi Cove membuatnya lebih mudah digunakan dengan adanya halaman login, daftar akun, dan *dashboard* yang lebih intuitif. Fitur *chatbot* juga membantu pengguna mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka dengan cepat, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan kemudahan penggunaan. Kemudian, pada aspek *desirable*, pengguna merasa fitur seperti rating properti dan *chatbot* membuat aplikasi lebih menarik bagi pengguna. Desain visual aplikasi Cove yang modern dan menarik tetap dipertahankan.

Dari segi variabel *findable*, penambahan fitur lokasi pengguna dan rekomendasi properti berdasarkan lokasi, informasi menjadi lebih mudah ditemukan. Desain baru memastikan bahwa informasi penting, seperti ketersediaan properti di kota tertentu, ditampilkan secara jelas sejak awal. Selanjutnya, pada aspek *accessible*, pengguna merasa aplikasi Cove menjadi lebih mudah diakses oleh berbagai pengguna dengan penambahan fitur akun pengguna dan integrasi login melalui Facebook atau Google.

Pada aspek *credible*, pengguna merasa perbaikan pada sistem pemesanan yang dilakukan langsung dalam aplikasi dan penambahan fitur *rating* properti dari *review* penyewa sebelumnya meningkatkan kredibilitas aplikasi. Pengguna dapat melihat ulasan dari penyewa lain sebelum membuat keputusan, serta memastikan bahwa harga yang tercantum di aplikasi adalah harga yang akan mereka bayar, tanpa adanya ketidakcocokan harga yang sebelumnya menjadi masalah.

Terakhir, dari aspek *valuable*, pengguna memberikan nilai yang lebih tinggi karena merasa pengalaman yang dirasakan lebih lancar dan efisien dalam memilih dan menyewa properti hunian yang diinginkan.



Gambar 17 Perbandingan Nilai UX Sebelum dan Setelah Perbaikan

Gambar 17 menunjukkan grafik perbandingan nilai UX sebelum dan sesudah dirancang desain perbaikan. Secara keseluruhan aspek, terdapat peningkatan nilai oleh responden. Peningkatan paling signifikan ada pada aspek *useful* dan *credible* yang membuktikan bahwa

desain perbaikan lebih baik, terutama dalam aspek kegunaan dan kepercayaan pengguna.

V. Kesimpulan

Setelah dilakukan saran perbaikan pada aplikasi Cove, terdapat peningkatan signifikan dalam kepuasan pengguna. Rata-rata keseluruhan nilai aspek UX Honeycomb meningkat menjadi 4,56 dari yang sebelumnya bernilai rata-rata 3,63. Penambahan fitur seperti pemesanan langsung, sistem akun pengguna, dan rekomendasi properti berdasarkan lokasi telah meningkatkan kegunaan aplikasi. Desain yang lebih intuitif dan fitur *chatbot* mempermudah pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan kemudahan penggunaan. Selain itu, penambahan sistem *rating* properti dan transparansi harga telah meningkatkan kredibilitas aplikasi. Secara keseluruhan, pengguna merasakan pengalaman yang lebih lancar, efektif, dan efisien dalam memilih serta menyewa properti hunian yang diinginkan, menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan meningkatkan kepuasan pengguna.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kekuatan yang diberikan selama proses penelitian ini. Kami juga menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bapak Hermawan Setiawan, yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan pengetahuan yang sangat berharga sepanjang penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] B. T. Brahmana, Winson, F. Hasudungan, Handoko, and Joosten, "PENERAPAN METODE WEBUSE DALAM MENGEVALUASI SITUS MAMIKOS.COM DAN PAPIKOST.COM," *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, vol. 10, no. 1, pp. 93–97, Mar. 2023, doi: 10.30656/jsii.v10i1.4592.
- [2] M. R. Desita and R. Surya, "PENDEKATAN PRAGMATIS DALAM PERANCANGAN PERUMAHAN TERPADU DI BINTARO," *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, vol. 3, no. 1, p. 955, May 2021, doi: 10.24912/stupa.v3i1.10781.
- [3] Cove, "Tentang Cove." Accessed: Jul. 10, 2024. [Online]. Available: <https://blog.cove.id/about/>
- [4] Syahira, "Cara Booking Kost di Cove." Accessed: Jul. 10, 2024. [Online]. Available: <https://blog.cove.id/cara-booking-kost-di-cove/>
- [5] R. Rahmawati and N. R. Oktadini, "Analisis User Experience Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire".
- [6] A. Akhrian Syahidi and H. Tolle, "Evaluation of User Experience in Translator Applications (Banjar-Indonesian and Indonesian-Banjar) Based on Mobile Augmented Reality Technology using the UX Honeycomb Method."
- [7] J. Sosial Humaniora Terapan Jurnal Sosial Humaniora Terapan and K. PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN Ngurah Rangga Wiwesa, "USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN," 2021.
- [8] S. M. Arisa, H. Tolle, and R. I. Rokhmawati, "Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi SIAPEL berbasis Mobile sebagai Pelayanan Elektronik menggunakan Metode Human-Centered Design (Studi Kasus: Dispendukcapil Kota Malang)," 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>