

## Evaluasi Pengalaman Penggunaan Aplikasi Posaja Menggunakan Metode UX Honeycomb

Diah Ayu Setyaningrum<sup>1)</sup>; Paulus Harsadi, S.Kom, M.Kom<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Sistem Informasi STMIK Sinar Nusantara

<sup>1)</sup>20400042.diah@sinus.ac.id; <sup>2)</sup>Paulusharsadi@sinus.ac.id

### ABSTRACT

*PT Pos Indonesia is one of the state-owned companies in Indonesia engaged in postal and logistics services. Pos Indonesia launched a new innovation by creating the PosAja application which aims to facilitate customers in sending packages and letters. However, there are features of PosAja that need to be improved based on the results of reviews from users, including a lack of understanding of the features of the PosAja application, users find it difficult to track the position of goods and the delivery flow is not clear or the position of the goods is not mentioned. Therefore, it is necessary to evaluate the PosAja application so that it can be even better in its future services. This research uses the UX Honeycomb method to improve user experience in a digital product or service. The system design uses the Unified Modeling Language and is implemented using the PHP programming language and MySQL database. The results of the user experience evaluation of the PosAja application with the UX Honeycomb method show that the average value of variables that can be accessed is 3.57, can be found by 3.93, can be used by 3.76, useful by 4.05, valuable by 3.95, desirable by 4.19, and credible. by 3.82 which means that the value is included in the good category. Desirable, useful and valuable variables have a high average value which indicates that this application is needed by users and the variable accessed has the lowest average which indicates that this application needs improvement and improvement in terms of access speed. The results of the above research can provide recommendations to PT. POS to increase access speed so that users find it easier to use the application even though it is through cellphone media with insufficient signal due to geographical factors of users.*

**Keyword :** Evaluation, UX Honeycomb, PosAja Application

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan Pos Indonesia. Pada 27 Februari 2020 untuk memberikan solusi jasa layanan pengiriman di tengah pandemic COVID-19, Pos Indonesia sudah meluncurkan beberapa aplikasi mobile, salah satu aplikasinya adalah PosAja. Aplikasi PosAja merupakan aplikasi resmi PT. Pos Indonesia (Persero) yang dapat digunakan oleh semua masyarakat untuk melakukan pengiriman pesanan surat ataupun paket. Dengan adanya aplikasi ini pengguna bisa melakukan sendiri pengisian data untuk pengiriman dan melakukan permintaan penjemputan kiriman dilokasi pengirim atau pengguna. Nantinya kiriman dapat dijemput langsung oleh petugas pickup (Oranger & Faster) ke lokasi pengirim yang sudah melakukan order (Mz Yumarlis, 2023)

Aplikasi PosAja memiliki beberapa fitur, tidak hanya untuk melakukan pengiriman paket. Aplikasi ini juga memiliki fitur untuk Pick Up gratis dan COD, lacak paket, dan cek tarif pembayaran paket barang ataupun surat. Aplikasi PosAja telah diunduh kurang lebih 500 ribu kali per Mei 2024. Tetapi pada aplikasi ini memiliki beberapa permasalahan yang sering ditemui oleh pengguna aplikasi PosAja, antara lain kurangnya memahami fitur dari aplikasi PosAja, pengguna merasa kesulitan dalam melacak posisi barang dan alur pengiriman yang kurang jelas atau posisi barang tidak disebutkan.



Gambar 1. Review Komentar

Pengalaman dan permasalahan yang ada dalam menggunakan aplikasi PosAja dapat dilakukan melalui evaluasi dengan metode analisis *UX Honeycomb*. Adanya evaluasi menggunakan *UX Honeycomb* ini di harapkan bisa menganalisa pengalaman yang pengguna rasakan saat menggunakan suatu layanan di Aplikasi PosAja. Hal ini dapat membantu pihak developer PosAja untuk meningkatkan aplikasi menjadi lebih baik dari *user experience (UX)*. Metode ini telah digunakan untuk melakukan evaluasi aplikasi yang diperuntukkan untuk kemudahan akses pengguna antara lain peneliti sebelumnya dengan judul Analisis *User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb* pada tahun 2022, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek menggunakan *UX Honeycomb* di wilayah kabupaten Malang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa data hasil kuesioner yang diuji sudah bersifat valid dan reliabilitas. Pada variabel pengalaman pengguna indikator yang dominan adalah mudah diakses, sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna indikator yang dominan adalah ekspektasi (Budiarti et al., 2022)

Peneliti pada tahun 2024, dengan judul *Evaluasi User Experience Pada Aplikasi SignalPolri Menggunakan Metodologi UX Honeycomb*. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi *user experience* pengguna terhadap aplikasi SignalPolri dengan menggunakan metode *UX Honeycomb*. Hasil penelitian keseluruhan menunjukkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi SignalPolri termasuk dalam kategori cukup baik dengan memberikan nilai rata-rata 3 (Andreas et al., 2024)

Penelitian pada tahun 2021, dengan judul *Evaluasi User Experience Pada Website Progate.com Menggunakan Indikator UX Honeycomb*. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi tingkat *user experience* website Progate.com menggunakan indikator *UX Honeycomb*. Hasil penelitian keseluruhan website Progate.com sudah dapat digunakan dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk perlu diperbaiki lagi, khususnya pada aspek *valuable* dan *usable* agar pengalaman pengguna semakin baik lagi.(Andikarama Prasida et al., 2021)

Penelitian pada tahun 2021 dengan judul *Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb*. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis respon masyarakat pengguna aplikasi e-kelurahan di kota Padang dengan menggunakan model *UX Honeycomb*, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kesesuaian aplikasi terhadap kebutuhan pengguna. Hasil penelitian secara keseluruhan responden menilai puas dengan adanya aplikasi e-kelurahan ini, namun perlu adanya perbaikan tampilan agar konsisten diperangkat yang berbeda dan perlu menambahkan fitur untuk meningkatkan *user experience* (Reno Fithri Meuthia, 2021)

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 1.1 *User Experience*

*User Experience* atau yang bisa disingkat dengan UX merupakan bentuk dari tanggapan atau respon yang dimiliki seseorang setelah menggunakan sebuah produk,

sistem atau layanan. Selanjutnya, *user experience* merupakan cara untuk memperlihatkan bagaimana kita berinteraksi dengan apa yang ada di depan kita saat menggunakannya (Kusuma Wirahadi et al., 2019)

## 1.2 Usability

*User Experience* dan *Usability* berada di dalam satu cakupan tetapi memiliki makna yang cukup berbeda. UX adalah cara kita menggambarkan bagaimana perasaan pengguna Ketika menggunakan sistem, sedangkan *Usability* lebih berfokus pada aspek *User-Friendliness* dan efisiensi antar-muka sistem (*Interface*). *Usability* menjadi salah satu bagian besar dari *user experience* dan memiliki fungsi yang cukup signifikan terkait pengalaman menyenangkan (Ramdhani Muhammad Rizal et al., 2019)

## 1.3 Evaluasi

Pengertian evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (ketentuan, kegiatan, keputusan, unjuk-kerja, proses, orang, objek dan lain sebagainya) berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Untuk menentukan nilai sesuatu dengan cara membandingkan kriteria, evaluator dapat langsung membandingkan dengan kriteria umum, dapat pula melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang dievaluasi kemudian membandingkan dengan kriteria tertentu.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah sebuah proses sistematis yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang bermanfaat, memiliki tolak ukur dan hasil dari evaluasi tersebut dan dapat digunakan untuk membuat keputusan akhir (Idrus L, 2019)

## 1.4 UX Honeycomb

User Experience Honeycomb atau *UX Honeycomb* adalah alat yang digunakan untuk memberikan penjelasan terkait berbagai aspek pengalaman pengguna suatu sistem atau produk (Reno Fithri Meuthia, 2021). Metode ini membantu untuk memahami aspek-aspek penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti kegunaan, nilai aksesibilitas, kredibilitas, penemuan informasi dan desain estetika. Dengan mempertimbangkan setiap aspek ini. Maka dapat membuat sebuah pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan.

*UX Honeycomb* sudah dikembangkan oleh Peter Morville pada tahun 2004, pada model *UX Honeycomb* memiliki 7 aspek diantaranya adalah *Useful, Usable, Desirable, Accessible, Credible, Findable, dan Valuable*.

## 1.5 Uji Validitas

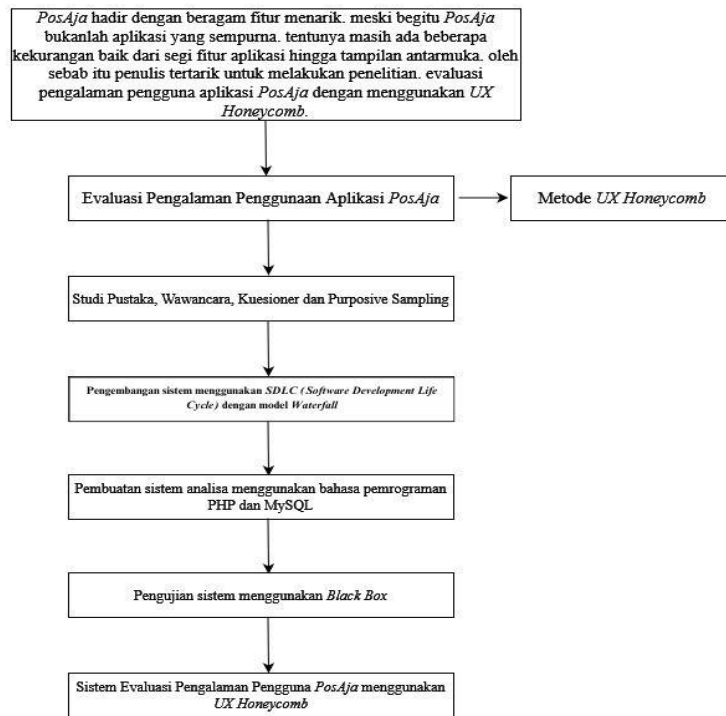
Uji validitas merupakan suatu pengukuran untuk menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Widodo et al., 2023) Pengujian validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrument menjalankan suatu fungsi. Suatu alat ukur pengujian dikatakan valid, apabila alat itu dapat mengukur apa yang perlu diukur dengan menggunakan alat tersebut.

## 1.6 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sesuatu hal yang dapat dipercaya atau keandalan yang dapat dipercaya (Rindiasari et al., 2021) Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang digunakan oleh peneliti. Sehingga angket tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Meskipun dilakukan secara berulang-ulang dengan angket yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara Bersama-sama pada seluruh butir pernyataan atau pertanyaan yang ada didalam angket penelitian.

## 1.7 Kerangka Pikir

Pada tahap penyusunan kerangka pikir ini tertuang berbagai macam tahapan dari penelitian yang akan dilakukan dengan berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dibuat. Berikut adalah skema pemikirannya.



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

##### 1. Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan jawaban tentang pengalaman pengguna aplikasi PosAja.

##### 2. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data mengenai pokok bahasan yang berkaitan dengan penyusunan laporan yaitu mempelajari beberapa buku, jurnal, dan referensi dari internet dengan tema *UX Honeycomb* yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang mendownload aplikasi PosAja di Playstore sebanyak ±500.000 pengguna.

##### 2. Sampel

Penelitian ini menggunakan *rumus slovin* untuk menentukan jumlah sampel yang akan menjadi target penelitian. Berikut adalah *rumus slovin*:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

E : Korelasi Kegagalan 0,1%

### 3.3 Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisis metode *UX HoneyComb* dengan 7 aspek komponen yang terdiri dari :

1. *Accessible*  
Accessible berarti aplikasi ramah digunakan oleh pengguna, termasuk kaum disabilitas
2. *Findable*  
Findable berarti aplikasi mudah dalam menemukan berbagai tombol dan navigasi yang jelas. Findable juga berkaitan dengan lamanya waktu yang dibutuhkan dalam mengakses fitur di aplikasi, misalnya, aplikasi yang lambat bisa membuat keputusan pengguna berubah, yang awalnya ingin melacak paket melalui aplikasi, karena aplikasi delay atau lambat bisa saja membuat pengguna tidak jadi melacak melalui aplikasi tersebut
3. *Usable*  
Usable merupakan kemudahan dalam pengguna, User Friendly. Aplikasi yang dibuat harus sederhana sehingga mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna.
4. *Useful*  
Aplikasi harus memiliki nilai kebergunaan dan bisa memenuhi kebutuhan. Aplikasi harus bisa membantu dan menyelesaikan masalah penggunanya
5. *Valuable*  
Valuable adalah gabungan dari semuanya. Jika sudah memenuhi variable diatas, maka bisa dikatakan produk yang diciptakan sudah memnuhi nilai pengguna atau kepuasan pengguna.
6. *Desireable*  
Desirable merupakan estetika dari sebuah produk. Misalnya, font yang digunakan dan warna pada layout diaplikasi PosAja mudah dilihat dan dibaca oleh pengguna.
7. *Credible*  
Credible merupakan bentuk kepercayaan pengguna atas sebuah produk yang diciptakan

### 3.4 Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem menggunakan konsep *Software Development Life Cycle* yang terdiri dari tahap-tahap Perencanaan (*Planning*), *Analysis*, dan Desain (*Design*) dengan menggunakan model perancangan UML (*Unified Modeling Language*). Implementasi (*Implementation*) dilakukan menggunakan Bahasa pemrograman berbasis web dengan database MySQL, sedangkan Uji Coba (*Testing*) menggunakan *metode black box*.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Pengumpulan Data

Hasil dari data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan 21 dan 100 responden yang menjawab kuesioner.

### 4.2 Pemaparan Data

Pada bagian pemaparan data akan ditampilkan sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada responden berjumlah 21 pertanyaan yang mewakili tiap aspek dalam *UX Honeycomb*. Berikut pernyataan yang diajukan kepada responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pernyataan Dengan Menggunakan 7 Aspek *UX Honeycomb*

Variabel	ID	Pernyataan
Accessible	P1	Aplikasi PosAja dapat digunakan dengan mudah dan saya akan selalu menggunakan aplikasi PosAja.
	P2	Saya percaya pada aplikasi PosAja ini aman dan terpercaya dan aplikasi ini dapat memenuhi keinginan pengguna dalam melakukan pengiriman paket.
Findable	P3	Organisasi (tata letak dan informasi) pada layar sistem disajikan dengan jelas
	P4	Saya mudah menemukan fitur pada aplikasi PosAja
	P5	Aplikasi PosAja sangat membantu saya dalam melakukan pengiriman paket.
Usable	P6	Aplikasi PosAja memiliki fitur yang dirancang sederhana dan mudah dipahami.
	P7	Aplikasi PosAja dapat digunakan dengan baik oleh semua orang
	P8	Saya mampu menjalankan aplikasi PosAja tanpa instruksi tertulis
	P9	Aplikasi PosAja mudah dipelajari
Useful	P10	Saya sangat senang saat menggunakan aplikasi posaja
	P11	Saya merasa nyaman dan puas menggunakan aplikasi posaja
	P12	Aplikasi posaja mampu menyelesaikan kebutuhan saya menggunakan aplikasi PosAja secara efektif
	P13	Aplikasi posaja mampu menyelesaikan kebutuhan saya menggunakan aplikasi PosAja secara efisien
Valuable	P14	Saya merasa fitur pada aplikasi PosAja berjalan dengan lancar.
	P15	Aplikasi PosAja memberikan manfaat yang signifikan
	P16	Aplikasi Posaja dapat memenuhi kebutuhan dalam pengiriman barang bagi pengguna.
Desireable	P17	Aplikasi PosAja memiliki desain yang menarik dan inovatif
	P18	Aplikasi PosAja memiliki tampilan warna dan penulisan yang menarik dan tidak membosankan
	P19	Saya dapat menyelesaikan kebutuhan pembayaran dengan cepat dan mudah
Credible	P20	Aplikasi PosAja memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi kebutuhan informasi <i>User</i> .
	P21	Saya percaya aplikasi PosAja mampu menjaga keamanan data pribadi saya.

#### 4.3 Hasil Pengolahan Data

Pada pengolahan data dilakukan perhitungan rata-rata pada tiap pertanyaan yang berjumlah 100 responden. Dengan parameter nilai 1-5. Berikut tabel parameter penilaian ada pada tabel 2.

Tabel 2. Pembobotan Nilai Skor

Nilai	Indikator
1,00 - 1,79	Tidak Baik
1,80 - 2,59	Kurang Baik
2,60 - 3,39	Cukup Baik
3,40 - 4,19	Baik
4,20 - 5,00	Sangat Baik

Pada tabel 2 dijelaskan mengenai pembobotan penilaian dari hasil kuesioner yang mempunyai nilai 1-5 dengan indikator dari nilai 1,00 – 1,79 tidak baik sampai sangat baik. Lalu pada gambar 2 ditemukan bahwa total rata-rata pada variabel *accessible* 3,57, *findable* 3,93, *usable* 3,76, *useful* 4,05, *valuable* 3,95, *desireable* 4,19 dan *credible* 3,83 yang merupakan indikator baik. Dengan nilai rata-rata tertinggi pada variabel *desireable* dengan nilai 4,19. Hal ini mengidentifikasi bahwa aplikasi PosAja dapat memberikan tampilan menarik secara emosional dan estetika sesuai dengan faktor dalam kerangka kerja *UX honeycomb*. Pengguna menilai bahwa aplikasi PosAja baik dari berbagai aspek *accessible, findable, usable, useful, valuable, desireable, dan credible*. Namun dalam poin tertentu masih ada yang memberikan nilai 1 dan 2 yang berarti mengidikasi aplikasi PosAja kurang baik bagi pengguna yang memiliki kebutuhan khusus. Maka dari itu aplikasi PosAja masih butuh pengembangan yang lebih lanjut terkait pengalaman penggunaannya. Berikut ini adalah tabel hasil pengolahan data dapat dilihat pada gambar 3.

Variabel	ID	Jumlah Responden					Mean	Grand Mean
		SS	S	N	KS	TS		
Accessible	P1	19	45	9	18	9	3,47	3,57
	P2	14	44	38	3	1	3,67	
	P3	21	67	9	3	0	4,06	
Findable	P4	26	38	13	22	1	3,66	3,93
	P5	23	65	9	3	0	4,08	
	P6	26	38	4	3	29	3,29	
Usable	P7	28	45	27	0	0	4,01	3,76
	P8	21	42	35	2	0	3,83	
	P9	24	47	27	1	1	3,92	
Useful	P10	27	64	5	4	0	4,14	4,05
	P11	21	73	2	4	0	4,11	
	P12	19	34	47	0	0	3,72	
Valuable	P13	48	34	15	0	3	4,24	3,95
	P14	26	31	42	1	0	3,82	
	P15	22	52	23	3	0	3,93	
Desireable	P16	25	62	10	3	0	4,09	4,19
	P17	47	45	2	1	5	4,28	
	P18	30	61	6	3	0	4,18	
Credible	P19	27	61	6	5	0	4,11	3,82
	P20	20	61	51	1	0	3,67	
	P21	36	61	31	0	3	3,96	

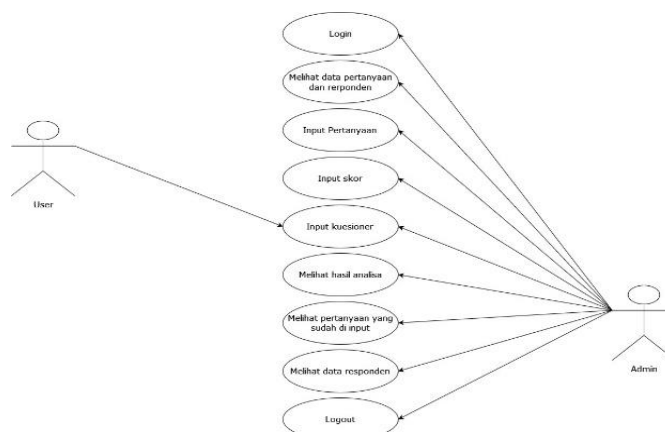
Gambar 3. Hasil Pengolahan Data

#### 4.4 Analisis Sistem

Sistem ini berfungsi untuk mengelola dan menampilkan data-data kuesioner sehingga dapat membantu pengelolaan kuesioner. Dalam sistem ini admin dapat melakukan penginputan, edit, detail, delete pada data pertanyaan, dan skor.

#### 4.4 Desain Sistem

Desain sistem yang digunakan adalah *Use Case Diagram*. Dimana pada *use case* ini admin dapat mengakses halaman login, logout, pertanyaan, skor, melihat hasil analisis kuesioner, melihat data responden dan juga bisa mengisi kuesioner sedangkan user atau responden hanya dapat mengisi kuesioner dan mensubmit nya yang dapat dilihat pada gambar 4.

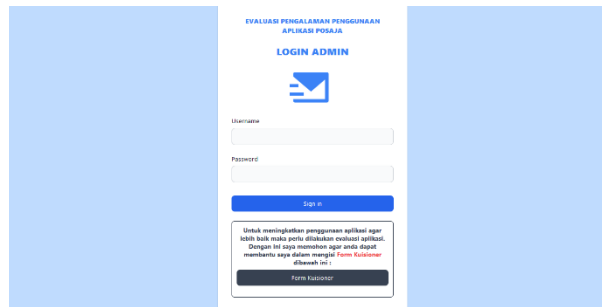


Gambar 4. Use Case Diagram

## 4.5 Implementasi Sistem

### 1. Halaman Login

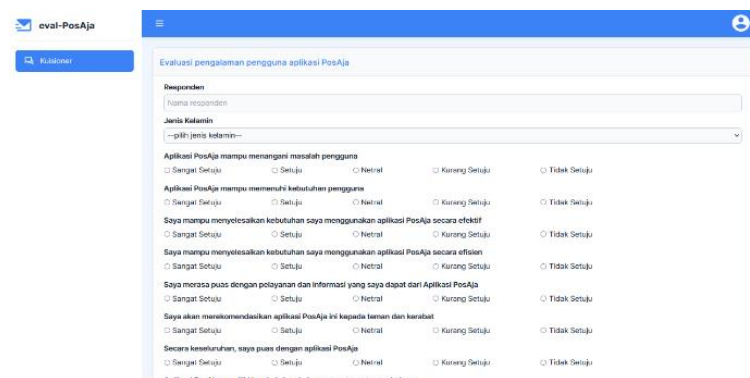
Halaman login digunakan untuk admin memasukkan *username* dan *password* yang sudah terdaftar agar dapat mengakses sistem dan fitur yang ada didalamnya yang dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Halaman Login

### 2. Halaman Kuesioner User atau Responden

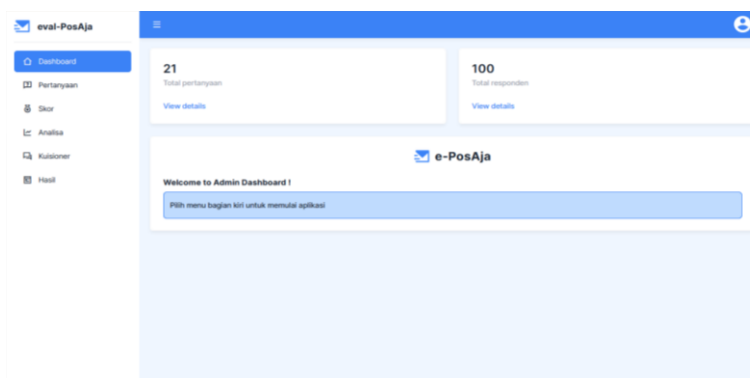
Halaman kuesioner *user* atau responden digunakan untuk menjawab pertanyaan kuesioner yang sudah disediakan yang terlihat pada gambar 6.



Gambar 6. Halaman Kuesioner User atau Responden

### 3. Halaman Dashboard

Halaman dashboard digunakan untuk melihat data jumlah pertanyaan yang sudah di input dan data jumlah responden yang sudah mengisi kuesioner yang terlihat pada gambar 7.



Gambar 7. Halaman Dashboard

#### 4. Halaman Pertanyaan

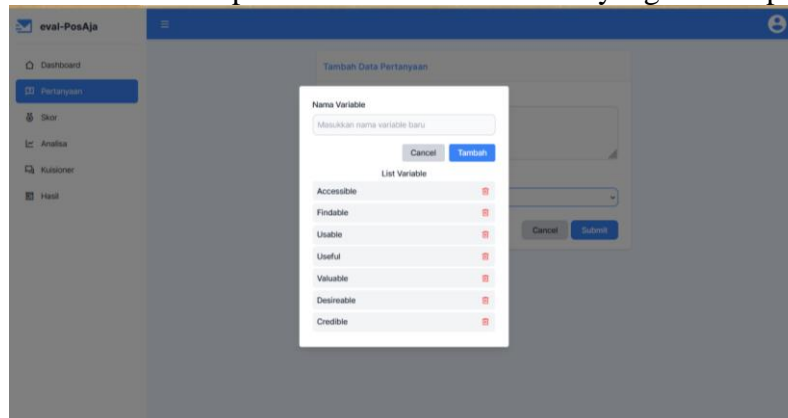
Halaman pertanyaan berfungsi untuk melihat daftar pertanyaan yang sudah di input, dan terdapat beberapa tombol yang digunakan untuk melakukan tambah pertanyaan, edit, dan hapus pertanyaan yang terlihat pada gambar 8.



Gambar 8. Halaman Pertanyaan

#### 5. Halaman Tambah Variabel

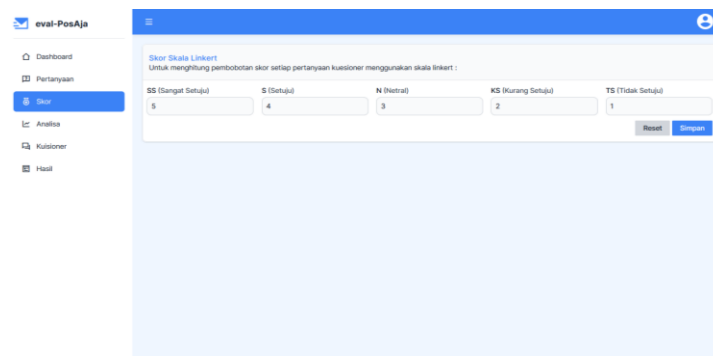
Halaman tambah variabel berfungsi untuk menginput variabel baru. Dan ada beberapa tombol untuk melakukan simpan data dan tombol cancel yang terlihat pada gambar 9.



Gambar 9. Halaman Tambah Variabel

#### 6. Halaman Skor

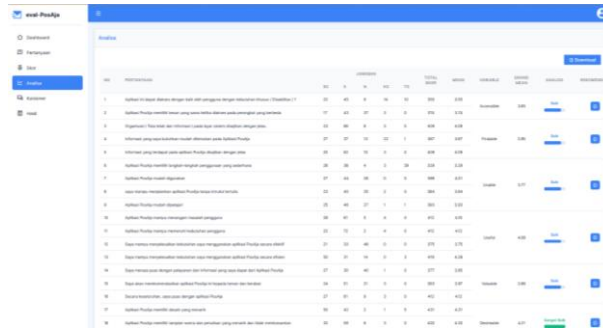
Halaman skor berfungsi untuk mengisi skor penilaian pada setiap jawaban pertanyaan, dan ada tombol reset dan simpan yang terlihat pada gambar 10.



Gambar 10. Halaman Skor

#### 7. Halaman Analisa

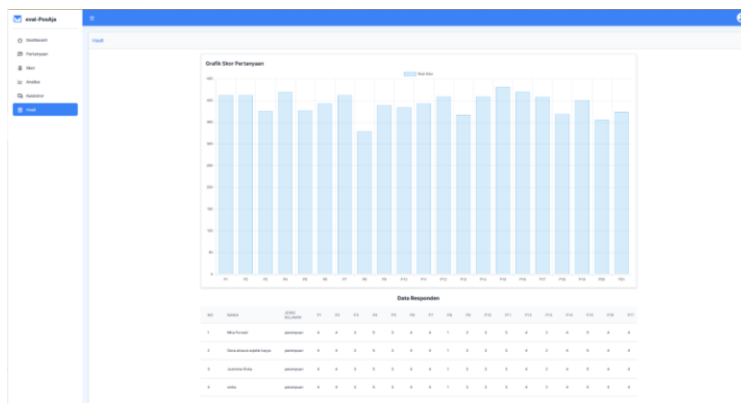
Halaman analisa berfungsi untuk melihat hasil analisis kuesioner. Dan ada tombol rekomendasi untuk melihat rekomendasi yang perlu diperbaiki dalam aplikasi PosAja yang terlihat pada gambar 11.



Gambar 11. Halaman Analisa

#### 8. Halaman Hasil Data Responden

Halaman hasil data responden digunakan untuk melihat data responden yang sudah menjawab kuesioner dan juga ada tombol hapus untuk admin bisa menghapus data responden yang tidak diperlukan yang terlihat pada gambar 12.



Gambar 12. Halaman Hasil Data Responden

### 4.6 Pengujian Sistem

Uji fungsional dilakukan menggunakan BlackBox Testing yang merupakan pengujian berfokus untuk mengetahui apakah setiap fungsi dalam sistem tersebut sudah berjalan dengan semestinya dan sesuai harapan atau tidak. Pengujian fungsionalitas dapat dilihat pada tabel 3 pengujian fungsionalitas.

Tabel 3. pengujian fungsionalitas

Kasus dan Hasil Uji		
Data Inputan	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
ButtomLogin	Berhasil masuk ke halaman dashboard	Sesuai
Buttom Tambah Pertanyaan	Berhasil menambah data pertanyaan	Sesuai
Buttom Edit	Berhasil update pertanyaan terbaru	Sesuai
Buttom Delete	Berhasil menghapus data pertanyaan yang dipilih	Sesuai
Buttom Reset	Berhasil mengatur ulang nilai skor	Sesuai
Buttom submit	Berhasil menyimpan data jawaban responden	Sesuai
Buttom Rekomendasi	Berhasil menampilkan rekomendasi evaluasi	Sesuai

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada seluruh fitur yang terdapat pada sistem tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh fitur yang ada pada sistem informasi evaluasi aplikasi PosAja sudah sesuai dengan apa yang dirancang.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari hasil penelitian didapat bahwa nilai rata-rata pada variable *accessible* sebesar 3,57, *findable* sebesar 3,93, *usable* sebesar 3,76, *useful* sebesar 4,05, *valuable* sebesar 3,95, *desireable* sebesar 4,19, dan *credible* sebesar 3,82 yang artinya pada nilai tersebut termasuk dalam kategori baik.
- 2) Dari hasil pengujian BlackBox pada sistem informasi evaluasi aplikasi PosAja menunjukkan bahwa fungsionalitas sistem sudah sesuai dengan prosedur dan semua menu dan fitur yang terdapat pada sistem dan dapat berfungsi dengan baik dan benar sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Berdasarkan hasil evaluasi aplikasi PosAja ini diharapkan PT. POS dapat mengembangkan sistem dan fitur yang ada pada aplikasi PosAja terutama kecepatan akses dari aplikasi.

### 5.2 Saran

- 1) Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dikembangkan menggunakan metode selain *UX Honeycomb* seperti metode *UX Quick* dan *IS Succes Model*, untuk melihat perbandingan ataupun mengoptimalkan hasil penelitian
- 2) Perlu adanya perbaikan pada variabel *Accessible* pada aplikasi PosAja, dimana variabel ini berhubungan dengan kemudahan dalam mengakses aplikasi PosAja bagi pengguna yang memiliki kebutuhan khusus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andikarama Prasida, Satrio Hadi Wijoyo, & Retno Indah Rokhmawati<sup>3</sup>. (2021). *Evaluasi User Experience Pada Website Progate.Com Menggunakan Indikator UX Honeycomb* (Vol. 5, Issue 7). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Andreas, J. A., Misael, J., & Arifin, A. (2024). Evaluasi User Experience Pada Aplikasi SignalPolri Menggunakan Metodologi *UX Honeycomb*. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 3(11). <https://doi.org/10.52436/1.jpti.344>
- Budiarti, A. T., Wahyudi, F., & Ratnasari, N. (2022). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan *UX Honeycomb*. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (JUSIFOR)*, 1(2), 104–111. <https://doi.org/10.33379/jusifor.v1i2.1634>
- Idrus L. (2019). Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran. *ADAARA : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* , 9.
- Kusuma Wirahadi, Rokhmawati Indah Retno, & Ananta Tri Mahardeka. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Learning dengan menggunakan *UX Honeycomb*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informas Dan Ilmu Komputer*, 3, 5756–5764. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Mz Yumarlis, L. S. ,Trinugraha Y. I. K. Y. (2023). Analisis Pengaruh Penerapan CRM Pada Aplikasi PosAja Terhadap Loyalitas Pengguna. *Jurnal Informasi Interaktif*, 8, 1–44. <http://e-journal.janabadra.ac.id/>

- Ramdhani Muhammad Rizal, Muslimah Az-Zahra Hanifah, & Wijoyo Satrio Hadi. (2019). Evaluasi Perbandingan Ranking Antara Proposed Value dan Perceived Value Terhadap Crowdfunding Berdasarkan Model *UX Honeycomb*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7458–7466. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Reno Fithri Meuthia, F. dan G. (2021). Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model *UX Honeycomb*. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 14(2), 342–351. <https://doi.org/doi.org/10.35143/jakb.v14i2.5167>
- Rindiasari, P., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kepercayaan Diri. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(5), 367. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i5.7257>
- Widodo, S. S. , M. K. , S., Ladyani, M. K. , Dr. F., Asrianto, SKM. , M. K. , L. O., Ns. Rusdi., S. Kep. , M. K., Khairunnisa, SKM. , MM. , M. K., Puji Lestari, M. Pd. K. dr. S. M. ., Devrianya, S. M. K. , A., Wijayanti, D. R., Hidayat, M. P. , A., dr. Dalfian, M. Kes. , S. K., Nurcahyati, SKM. , M. E. , S., Sjahriani, dr. , M. Kes. , Dr. T., Ns. Armi, S. Kep. , M. K., Widya, S. Si. , M. S. , N., & Ns. Rogayah, Sk. M. K. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian* (Seto. M. Sudirman, Ed.; 2023rd ed.). Science Techno.