

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, aplikasi DLU Ferry memegang peran penting dalam memberikan layanan kepada pengguna. Pengguna dapat menjelajahi rute kapal yang tersedia, memilih waktu yang diinginkan dan membeli tiket. Namun, tantangannya adalah bagaimana menciptakan pengalaman pengguna yang baik dan mudah digunakan. Aplikasi DLU Ferry telah diunduh sebanyak 500.000 kali di *Google Play*. Mendapat 3,95 ribu ulasan dan total rating 2,9. Sejumlah besar pengguna memberikan penilaian bintang 1, dalam skala 1 - 5. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna kurang memuaskan. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis melakukan verifikasi dengan melakukan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *UX Honeycomb*. Menurut Peter Morville, *UX Honeycomb* dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang penting untuk dipenuhi dalam desain pengalaman pengguna. Hasil dari evaluasi pengalaman pengguna tersebut, menunjukkan bahwa aspek *usable* dengan indikator pertanyaan yang berkaitan dengan aplikasi bisa dijalankan tanpa petunjuk mendapatkan nilai 2,93 yang termasuk dalam kategori cukup dan aspek *desirable* terutama pada indikator pertanyaan yang berkaitan dengan tampilan antarmuka pengguna mendapatkan nilai 2.70, termasuk dalam kategori cukup. Oleh karena itu, perancangan ulang pada aplikasi DLU Ferry diperlukan. Dalam proses perancangan ulang digunakan metode *Human-Centered Design* (HCD). HCD melibatkan tahapan seperti pemahaman mendalam tentang konteks dan kebutuhan pengguna, merancang solusi yang berfokus pada manusia dari konsep dasar hingga desain final dan evaluasi desain. Hasil dari perancangan ulang merupakan prototipe yang akan diuji dan dievaluasi kembali dalam hal pengalaman pengguna dan *usability* dengan menggunakan *UX Honeycomb* dan *Think Aloud*. Setelah dilakukan perancangan ulang pada aplikasi DLU Ferry didapatkan hasil, pada aspek *usable* dengan indikator pertanyaan yang berkaitan dengan aplikasi bisa dijalankan tanpa petunjuk mendapatkan nilai *mean* 3.50. Pada aspek *desirable* indikator pertanyaan yang berkaitan dengan tampilan antarmuka pengguna mendapatkan nilai *mean* 3.47 termasuk dalam kategori baik. Kata Kunci: *Aplikasi DLU Ferry, User Interface, User Experience, UX Honeycomb, Human-Centered Design*.