

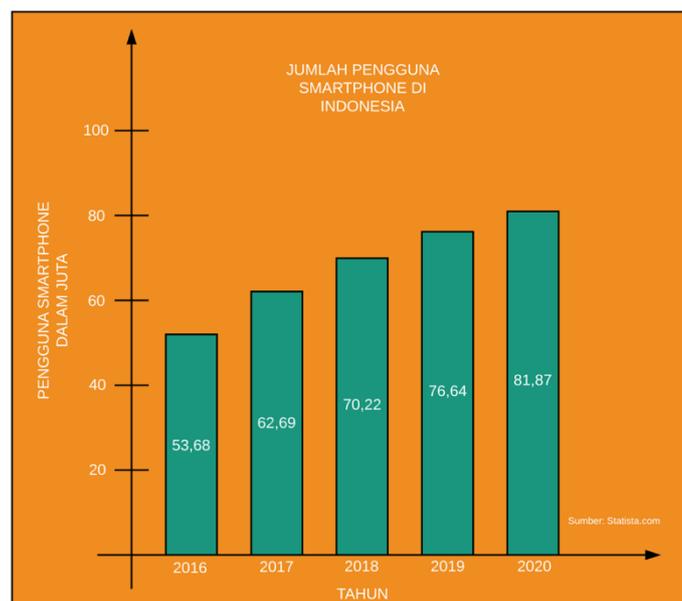
BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan.

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi juga turut serta memberi dampak bagi kemajuan kehidupan manusia dalam sektor teknologi informasi terutama internet (*Interconnection Networking*). Dengan hadirnya internet memberi perkembangan pada berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, hiburan, dan industri dimana manusia menjadi lebih efisien dalam berkomunikasi, pertukaran data, mencari informasi, hingga menggunakan suatu produk/jasa yang ditawarkan (Suntake, 2015). *Smartphone* adalah media yang dipakai sebagai alat komunikasi modern. *Smartphone* semakin mempermudah kegiatan komunikasi manusia dan kegiatan komunikasi tersebut telah berkembang semakin lebih maju. Menurut Sanjaya dan Wibhowo dalam Manumpil, Ismanto, dan Onibala (2015:3).



Gambar 1. 1. Data pengguna smartphone di Indonesia (Statista.com, 2015)

Berdasarkan gambar 1.1, terjadi kenaikan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia secara signifikan. Pada tahun 2019, pengguna *smartphone* di Indonesia sebanyak 92juta.

Menurut Pressman dan Maxim (2015), aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk platform mobile (misalnya iOS, android, atau windows mobile). Dalam banyak kasus, aplikasi mobile memiliki user interface dengan mekanisme interaksi unik yang disediakan oleh platform mobile. Selain itu aplikasi *mobile* menyediakan kemampuan penyimpanan persisten dalam platform.

User experience (UX) merupakan salah satu aspek penting yang berkaitan dengan ilmu sistem interaksi (*Human Computer Interaction*). UX sangat berperan untuk memastikan bahwa produk atau layanan dapat tersampaikan secara efektif dan efisien kepada *end user*. (Sohaib et al., 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Oracle menemukan bahwa 97% dari 1.342 responden menyetujui bahwa *user experience* (UX) adalah hal yang krusial bagi profitabilitas perusahaan. Karena kegagalan memberikan pengalaman pelanggan dapat menyebabkan potensi kerugian bagi pendapatan *regular* perusahaan sebesar 20%. (Marketeers, 2013).



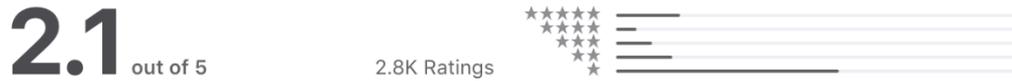
Gambar 1. 2. Logo aplikasi KAI Access pada smartphone.

Pada tahun 2014, tepatnya 4 September 2014, PT. Kereta Api Indonesia (selanjutnya di tulis PT. KAI) meluncurkan sebuah aplikasi pada *smartphone* yang mempermudah pembeli tiket kereta api agar mudah dalam hal pemesanan tiket dan melihat jadwal kereta api. KAI Access adalah sebuah aplikasi yang fungsi dan tujuannya adalah membantu penumpang kereta api agar mudah dalam menggunakan jasa transportasi KAI Access. PT. KAI, dalam situs www.kai.id, mengklaim bahwa dengan menggunakan aplikasi KAI Access, penumpang tidak lagi harus mengantri dengan panjang tetapi hanya lewat *smartphone* penumpang dapat memesan tiket dengan mudah. Klaim tersebut diungkapkan oleh Direktur Utama KAI, Edi Sukmoro dalam situs tersebut.

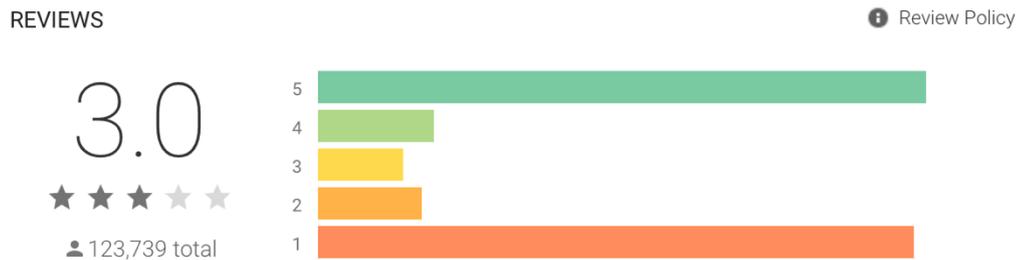
App Store Preview

KAI Access

Ratings and Reviews



Gambar 1. 3. Review dan rating aplikasi KAI Access pada playstore



Gambar 1. 4. Review dan rating aplikasi KAI Access pada appstore

Namun, melihat rating dari pengguna KAI Access pada *playstore* dan *appstore*, terlihat bahwa terdapat kontra terhadap kondisi yang ada. Pada *playstore*, terlihat pada gambar 1.3, KAI Access memiliki rating 2,8 dan mendapat bintang tidak lebih dari tiga serta memiliki bintang 1 lebih banyak. Hal serupa juga terjadi pada rating di *appstore* (gambar 1.4) yang hanya mendapat rating 2,1 dan mendapat bintang 1 paling banyak.

Melihat ulasan KAI Access yang ada pada *playstore* dan *appstore*, beberapa pengguna mengeluhkan tentang fitur-fitur yang tidak berjalan sesuai, salah satu contohnya adalah ketika pengguna sudah mendaftar tetapi ketika di *logout*, pengguna tidak bisa *login* kembali ke akunnya. Mengutip pada situs *mediakonsumen.com*, salah satu pengguna aplikasi merasa kecewa dengan proses pembelian tiket yang tidak sukses. Terdapat kendala saat pembelian, yaitu tidak adanya pemberitahuan mengenai tiket yang sudah terbayar melalui pembayaran menggunakan bank yang sudah lunas tetapi tiket masih belum berubah status. Permasalahan tersebut yang nantinya akan berimbas pada pengguna KAI Access. Menurut Kraft (2012:1), proses *user experience* akan terjadi ketika terdapat suatu permasalahan yang menyangkut mengenai perasaan pengguna. Adanya indikasi bahwa *user experience* belum sesuai ekspektasi dari pengguna dapat diukur dengan

metode atau alat ukur *ux*. (Tullis & Albert 2013). Pihak PT. KAI perlu untuk mengevaluasi *User Experience* aplikasi KAI Access karena jika *user experience* tidak berjalan secara positif, pengguna akan menolak untuk menggunakan produk tersebut. (Garret 2010). Beberapa metode dan alat ukur untuk menganalisis sebuah UX pada suatu produk atau jasa antara lain, alat ukur *usability*, *10 heuristic principals*, HaTS, HEART Framework (*HEART Metrics* dan *PULSE*), dan beberapa yang lain.

HEART Metrics merupakan alat ukur yang sering digunakan untuk meneliti *user experience*. Dirancang oleh tim peneliti dari *google*, Rodden et. al yang berfokus pada emosi dan perasaan pengguna ketika menggunakan suatu produk atau jasa. Alat ukur lain mengenai analisis *user experience* sebelum dirancang HEART metrics adalah HaTS (Happiness Tracking Surveys). Pada penelitian yang dilakukan Muller et. al (2014) tersebut, terdapat satu variabel yang sama dengan indikator yang sama juga dengan HEART metrics, yaitu variabel *Happiness*. Variabel tersebut diadopsi oleh Rodden et. al (2010) dan alat ukur tersebut disempurnakan pada HEART metrics. *HEART Metrics* tidak berfokus pada alat ukur tertentu namun pada struktur keseluruhan (Flaounas et. al 2015).

Dari data dan juga penjelasan yang telah ditampilkan pada paragraf-paragraf sebelumnya. Penelitian ini dilakukan meneliti tingkat kepentingan dan performansi *user experience* pada aplikasi KAI access menurut penggunanya dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan paparan diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian “**Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Alat Ukur HEART Metrics**”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang perlu dijawab pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan Kinerjanya oleh PT. KAI pada aplikasi KAI Access?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini didasarkan pada pengguna aplikasi *mobile* KAI Access di daerah surabaya.
2. Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi, *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success*.
3. Responden paling tidak sudah menggunakan aplikasi KAI Access minimal 2 kali untuk melihat jadwal kereta api atau melakukan pemesanan tiket.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk menganalisis hal-hal yang menjadi prioritas pada aplikasi KAI Access sehingga dapat ditingkatkan oleh PT. KAI.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1.5.1 ASPEK TEORITIS

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung secara teoritis:

1. Bagi akademis, hasil penelitian ini dapat memberikan ilmu serta pengetahuan yang terkait dengan penelitian Sistem Informasi dan khususnya mengenai variabel *user experience* dengan dimensi dari HEART Metrics menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, serta diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian berikutnya.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan.

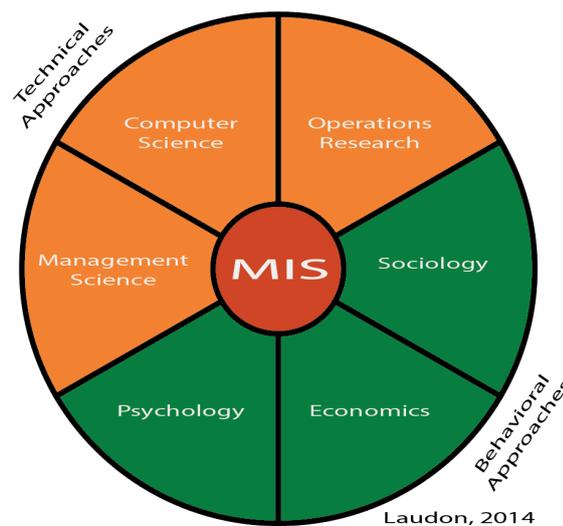
1.5.2 ASPEK PRAKTIS

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung secara praktis bagi pengembang aplikasi *mobile* KAI Access, sebagai salah satu referensi, sumbangan pemikiran, dan bahan pertimbangan di masa yang akan datang. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

1.6 RELEVANSI SI

Menurut (Laudon, 2014), secara umum pembagian sistem informasi dibagi menjadi 2, yaitu *technical approaches* dan *behavioural approaches*. *Technical approaches* adalah cara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi, sedangkan *behavioral approaches* adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan umumnya bukan pada solusi teknis. Sebaliknya, *behavioral approaches* berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Melihat pada gambar 1.6, penelitian ini termasuk pada *behavioural intention* dimana penelitian ini berfokus kepada perilaku pengguna terhadap sebuah sistem yaitu aplikasi KAI Access. Lebih terfokusnya pada item psychology karena emosi dan perasaan pengguna aplikasi KAI Access akan diukur. Beberapa jurnal memasukkan penelitian *user experience dalam ergonomics cognitive*.



Gambar 1. 5. Manajemen Sistem Informasi (Laudon, 2014)

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain: Aplikasi Mobile, KAI Access, *User Experience*, HEART

Metrics, Important Performance Analysis, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini, akan dibahas tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, yaitu: Identifikasi masalah, studi literatur, studi lapang, menentukan kerangka pemikiran, menentukan populasi dan sampel, penyusunan instrumen kuesioner, penyebaran pretest kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, kesimpulan dan saran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang berhasil dikumpulkan sehingga dapat memperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.