

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang menyebabkan suatu perusahaan berusaha untuk memberikan layanan menggunakan teknologi informasi agar bisa menyediakan layanan yang cepat dan praktis (Larasati, Az-Zahra, & Dewi, 2018). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan milik negara yang menyediakan layanan transportasi antar wilayah yang mencakup transportasi orang dan barang (Midiyanti & K, 2020). Menurut BPS (2023), pada bulan Januari – September 2023 penumpang kereta api pulau Jawa mencapai sebanyak 264,8 juta orang meningkat sebanyak 39,7% dibandingkan Januari – September 2022. Sedangkan penumpang kereta api pulau Sumatera sebanyak 5,1 juta orang meningkat sebanyak 61,8% dibandingkan Januari – September 2022. Banyaknya rute dan jalur kereta api yang tersedia di pulau Jawa menyebabkan penumpang kereta api di pulau Jawa lebih banyak daripada di pulau Sumatera.

Meningkatnya jumlah penumpang dan perkembangan teknologi menjadi alasan PT KAI meluncurkan aplikasi Access by KAI. Aplikasi ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan penumpang kereta api lokal, menengah, dan jarak jauh (Arochma, Purnaningsih, Anggreani, & Wulansari, 2023). Dengan adanya Access by KAI, kualitas layanan akan meningkat dan masyarakat dapat memesan tiket tanpa harus pergi ke stasiun. Jumlah pengguna Access by KAI sebanyak 12.419.711

pengguna dengan jumlah *active user* sebanyak 6.101.343 (termasuk member premium) (KAI, 2023).

Namun, rating aplikasi Access by KAI di *apps market* menunjukkan pengalaman pengguna yang buruk. Pada tanggal 02 Maret 2024 Access by KAI menerima rating 2.1 dari 5 bintang di *Playstore*, sedangkan di *Appstore* menerima rating 1.5 dari 5 bintang. Menurut rating yang didapatkan terdapat indikasi pengalaman pengguna yang buruk didukung oleh banyak ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI. Pengguna merasa Fitur aplikasi Access by KAI belum memberikan akses yang cepat dan tidak efisien untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, pengguna juga merasa kesulitan dan mengalami permasalahan selama menggunakan aplikasi, serta kurang percaya terhadap aplikasi Access by KAI. Dari sisi desain antarmuka, pengguna merasa interface aplikasi Access by KAI tidak nyaman dan membingungkan.

Menurut (Khoiriyah, Pratama, & Faroqi, 2023) *User Experience (UX)* yaitu reaksi yang dirasakan pengguna setelah memakai suatu produk. Keberhasilan produk bergantung pada pengalaman pengguna yang baik, agar produk dapat diterima dengan baik oleh pengguna dan digunakan secara efektif serta efisien. Aplikasi yang baik harus memenuhi harapan dan pandangan pengguna dan memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan, sehingga pengguna ingin terus menggunakan aplikasi tersebut. (Larasati, Az-Zahra, & Dewi, 2018). Pada penelitian (Irwansyah, Novriando, & Apriandi, 2021) menemukan bahwa bahwa pengalaman pengguna sangat penting untuk profitabilitas bisnis, dan perusahaan yang gagal memberikan pengalaman pengguna yang baik kehilangan 20% pendapatan reguler. Selain itu, 89% peserta pada penelitiannya menyatakan bahwa

konsumen akan beralih ke kompetitor jika mereka memiliki pengalaman yang buruk dengan produk.

Access by KAI adalah aplikasi yang mendukung bisnis inti PT. KAI, sehingga PT. KAI harus mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI. Saat ini, pemesanan tiket kereta api lokal hanya bisa dilakukan melalui aplikasi Access by KAI. Selain itu, pembelian tiket di loket stasiun (*Go-Show*) hanya bisa dibeli 3 jam sebelum jadwal keberangkatan jika masih terdapat tempat duduk yang tersedia (kai.id, 2019). Jika aplikasi Access by KAI tidak memberikan pengalaman pengguna yang maksimal, maka pengguna akan merasa kecewa dan kesal. PT. KAI akan mengalami banyak kerugian seperti penurunan pendapatan, kehilangan pelanggan yang loyal, pengguna tidak mau menggunakan produk tersebut, serta beralih ke moda transportasi lain. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penting dilakukan evaluasi pengalaman pengguna/*user experience* pada aplikasi Access by KAI untuk melihat aspek-aspek *user experience* yang memerlukan peningkatan.

Metode evaluasi yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna adalah *UX Honeycomb*. *UX Honeycomb* merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengevaluasi *user experience*, yang menekankan bagaimana UX dapat melampaui aspek *usability* bagi pengguna berdasarkan 7 (tujuh) aspek (Hariyanto, Rifqi, & Reza, 2022). *UX Honeycomb* bertujuan untuk menemukan atau mencari titik permasalahan pada bidang *user experience* (pengalaman pengguna) (Budiarti, Wahyudi, & Ratnasari, 2022). Aspek penilaian dalam metode *UX Honeycomb* meliputi *useful*, *usable*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *valuable* (Morville, 2004). Ada beberapa metode

untuk mengukur *User Experience*, diantaranya yaitu QUIS, SUS, UEQ, dan *UX Honeycomb*. Diantara metode-metode tersebut, *UX Honeycomb* lebih unggul karena menyediakan pengukuran UX yang komprehensif melalui 7 (tujuh) aspek (Sauri, Putra, & Yossy, 2023). Aspek *UX Honeycomb* dapat mengidentifikasi dan memprioritaskan area yang relevan untuk pengalaman pengguna yang menjadi pertimbangan terkait pengukuran pengalaman pengguna dalam aplikasi Access by KAI (Seppala, Mitsuishi, Okhawa, Zhao, & Nieminen, 2020). Oleh karena itu dalam skripsi ini penulis akan melakukan evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Access By KAI di pulau Jawa dengan menggunakan metode *UX Honeycomb*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada skripsi ini yaitu bagaimana mengevaluasi pengalaman pengguna Access by KAI di pulau Jawa menggunakan metode *UX Honeycomb*?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada skripsi ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian skripsi ini adalah Access by KAI.
2. Aspek pengukuran *UX Honeycomb* yang digunakan yaitu *useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, dan valuable*.
3. Populasi dalam skripsi ini adalah pengguna Access by KAI di wilayah pulau Jawa.

4. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 384 responden.
5. Kriteria responden skripsi ini yaitu pengguna Access by KAI di wilayah pulau Jawa paling tidak telah melakukan transaksi pembelian minimal sebanyak 2 kali.

1.4 Tujuan

Tujuan skripsi ini yaitu untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Access by KAI di pulau Jawa menggunakan metode *UX Honeycomb*.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Untuk Peneliti

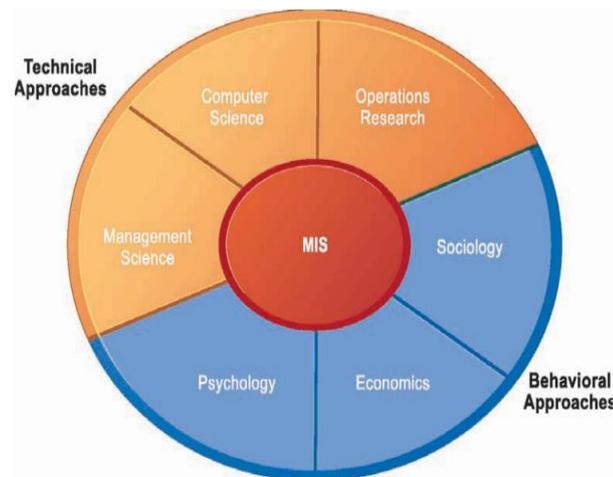
1. Menggunakan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Access by KAI.
2. Menambahkan penelitian yang serupa sebagai referensi untuk penelitian lain di bidang pengalaman pengguna dan *UX Honeycomb*

b. Untuk PT Kereta Api Indonesia

1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Access by KAI yang diukur menggunakan metode *UX Honeycomb*.
2. Hasil skripsi ini dapat digunakan sebagai pedoman PT Kereta Api Indonesia untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan

pengembangan aplikasi yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI.

1.6 Relevansi SI



Gambar 1. 1 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Menurut (Laudon & Laudon, 2014), salah satu cara penting guna menciptakan nilai bagi sebuah Perusahaan adalah dengan menggunakan sistem informasi. Secara teknis sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam organisasi/perusahaan. Secara umum, ada dua pendekatan sistem informasi yaitu pendekatan Teknik (*Technical Approaches*) dan pendekatan perilaku (*Behavioral Approaches*), seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.1. *Technical Approaches* adalah pendekatan teknis terhadap sistem informasi menekankan pada model berbasis matematis untuk mempelajari sistem informasi, serta teknologi fisik dan kemampuan formal dari sistem. Disiplin ilmu yang berkontribusi pada pendekatan teknis adalah ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi. Sedangkan

Behavioral Approaches adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, kebijakan organisasi dan manajemen, serta bagaimana pengguna menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini termasuk dalam kategori *Behavioral Approaches* karena mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Access by KAI menggunakan metode *UX Honeycomb*.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini disusun secara sistematis dan terbagi menjadi lima bab, yang mencakup hal-hal berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup pendahuluan, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan dasar-dasar teori, diantaranya yaitu penjelasan mengenai definisi evaluasi, *user experience*, elemen *user experience*, implikasi *user experience*, aplikasi mobile, aplikasi Access by KAI, *UX Honeycomb*, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi atau alur kerja penelitian yang mencakup observasi, studi literatur, penentuan metode konseptual, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, penyebaran kuesioner, pengolahan dan analisis data, uji hipotesis, dan kesimpulan dan saran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup hasil skripsi yang meliputi demografis responden, analisis deskriptif, Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model), dan Evaluasi Model Struktural (Inner Model), dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesesimpulan dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini mencantumkan sumber literatur atau referensi yang digunakan dalam skripsi.

LAMPIRAN

Dokumen yang digunakan untuk mendukung skripsi dilampirkan di bagian ini.