

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia merupakan sebuah perusahaan milik BUMN yang berfokus pada jasa angkutan umum kereta api. Demi meningkatkan pelayanan terhadap pengguna kereta api di Indonesia, pada tahun 2014 PT. KAI meluncurkan sebuah aplikasi mobile bernama *Acces By KAI* yang bertujuan untuk membantu pengguna kereta api Indonesia lebih fleksibel dalam pemesanan tiket kereta api ataupun melihat jadwal kereta api. Namun pengalaman pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* tidak begitu baik, terlihat pada rating yang didapatkan oleh aplikasi tersebut pada apps market. Hal tersebut tentunya menjadi kendala dan tanggapan tersendiri bagi perusahaan, dalam menjalankan proses bisnisnya. Sehingga perlu dicari tahu mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi atau *User experience* terhadap aplikasi *Access by KAI*. Maka dari itu agar aplikasi *Access by KAI* dapat meningkatkan pengalaman pengguna, diperlukan suatu evaluasi tingkat pengalaman pengguna (*User experience*) saat ini untuk mengetahui area – area *User experience* yang memerlukan peningkatan. Pada penelitian ini menggunakan metode *User experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi *Access by KAI*. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat *User experience* yang didapat pengguna pada aplikasi *Access by KAI* dan Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *User experience* pengguna sehingga diharapkan pengguna puas terhadap aplikasi *Access by KAI*. Hasil dari penelitian ini berhasil melakukan evaluasi *user experience* pada aplikasi *Acces By KAI* pada masing – masing aspek *User Experience Questionnaire* (UEQ). Berdasarkan hasil pengolahan data dari 130 responden dengan menggunakan statistic deskriptif pada masing – masing atribut yang mengukur *user experience* dengan UEQ diketahui aplikasi *Acces By KAI* mendapatkan nilai evaluasi positif di seluruh aspek yang meliputi *Attractiveness* (1,410), *Perpicuity* (1,544), *Efficiency* (1,554), *Dependability* (1,438), *Stimulation* (1,417) dan *Novelty* (1,438).

Kata Kunci : *User experience*, *Acces By KAI*, *User experience Questionnaire*

ABSTRACT

PT. Kereta Api Indonesia is a state-owned company that focuses on rail public transportation services. In order to improve services to train users in Indonesia, in 2014 PT. KAI launched a mobile application called Access By KAI which aims to help Indonesian train users be more flexible in ordering train tickets or viewing train schedules. However, the user experience of the Access by KAI application is not very good, as can be seen from the rating the application received on the apps market. This of course becomes an obstacle and a challenge for the company in carrying out its business processes. So it is necessary to find out about the level of satisfaction of application users or user experience with the Access by KAI application. Therefore, in order for the Access by KAI application to improve user experience, an evaluation of the current level of user experience is needed to identify areas of user experience that require improvement. This research uses the User Experience Questionnaire (UEQ) method to measure the level of user experience in the Access by KAI application. The aim of this research is to determine the level of user experience that users get on the Access by KAI application and to find out the factors that influence the user's user experience so that it is hoped that users will be satisfied with the Access by KAI application. The results of this research succeeded in evaluating the user experience of the Access By KAI application in each aspect of the User Experience Questionnaire (UEQ). Based on the results of data processing from 130 respondents using descriptive statistics on each attribute that measures user experience with UEQ, it is known that the Access By KAI application received positive evaluation scores in all aspects including Attractiveness (1.410), Perpicuity (1.544), Efficiency (1.554) , Dependability (1.438), Stimulation (1.417) and Novelty (1.438).

Keywords: *User experience, Access By KAI, User experience Questionnaire*