

BAB 1

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi sangat berdampak terhadap pelayanan pada suatu perusahaan. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memberikan sebuah pelayanan dan informasi yang cepat dan mudah. Perusahaan berlomba – lomba untuk menciptakan sebuah aplikasi *mobile* agar dapat membantu perusahaan dalam hal menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan. Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang kereta api di Indonesia antara lain seperti PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)(KAI), PT. Kereta Api Commuter Indonesia (KCI), PT. Kereta Api Logistik (KALOG), dan lain sebagainya. Namun PT Kereta Api Indonesia adalah perusahaan yang paling banyak digunakan, dikarenakan PT. Kereta Api Indonesia adalah perusahaan kereta api nasional dan memiliki andil yang sangat besar dalam mengelola jaringan kereta api di Indonesia [1].

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 [1]. 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. PT. KAI, dalam situs www.kai.id, mengklaim bahwa dengan menggunakan aplikasi KAI *Acces*, penumpang tidak lagi harus mengantri dengan panjang tetapi hanya lewat *smartphone* penumpang dapat memesan tiket dengan mudah [2]. Namun pengalaman pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* tidak begitu baik, terlihat pada rating yang didapatkan oleh aplikasi tersebut pada *apps market*. Pada *playstore*, aplikasi *Access by KAI* mendapatkan rating 3.3 dari 181 ribu ulasan dan pada *appstore*, aplikasi *Access by KAI* mendapatkan rating 1.3 dari 548 ulasan. Berdasarkan dari nilai yang didapat pada *playstore* dan *appstore* bahwa ada indikasi pengalaman pengguna yang kurang baik didukung oleh banyaknya ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi *Access by KAI*. Hal tersebut tentunya menjadi kendala dan tanggapan tersendiri bagi PT. KAI, dalam menjalankan proses bisnisnya. Sehingga perlu dicari tahu

mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi atau *User experience* terhadap aplikasi *Acces By KAI*.

Kualitas sistem dan layanan yang tidak baik mengganggu pengalaman pengguna (*User experience*) dalam berbagai aspek seperti aspek kualitas pragmatis (*pragmatis quatlity*) pengguna tidak dapat menyelesaikan suatu tujuan dengan cepat dan efisien, dan terjadi hal – hal yang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dapat membuat pengguna bosan dan tidak tertarik dalam menggunakan sebuah produk (*hedonic produk*). Oleh karena 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. *User experience* (UX) merupakan salah satu aspek penting yang berkaitan dengan ilmu sistem interaksi (*Human Computer Interaction*) [2]. Ada juga yang mengartikan bahwasanya *User experience* adalah pengalaman, perilaku, persepsi, dan reaksi pengguna secara keseluruhan setelah menggunakan suatu produk, sistem, atau jasa [3]. *User experience* dapat digambarkan secara sederhana seperti saat memilih tempat makan. Alasan saat memilih tempat itu, kesan pertama ketika pertama kali masuk, penyambutan yang diterima dari pelayan, menu yang tersusun, waktu saji makanan, rasa makanan, pelayanan konsumen, apakah betah, akankah kembali lagi ke tempat itu, merupakan cakupan dari *User experience* dari tempat makan tersebut. *User experience* sangat berperan untuk memastikan bahwa produk atau layanan dapat tersampaikan secara efektif dan efisien kepada *end user*. Aplikasi yang baik harus bisa memenuhi persepsi dan ekspektasi penggunanya. Aplikasi yang baik juga harus dapat memberikan pengalaman yang baik untuk penggunanya sehingga pengguna ingin terus menggunakan aplikasi tersebut [4]. Untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna aplikasi *Acces By KAI*, penelitian ini menggunakan metode *User experience Questionnaire* (UEQ). *User experience Questionnaire* merupakan metode yang berguna untuk mengumpulkan tanggapan responden mengenai pengalaman pengguna. Terdapat 6 Skala penilaian pada metode UEQ (*attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, novelty*) yang terdiri atas 26 komponen pertanyaan [1]. Tujuan utama dari metode *User experience Questionnaire* untuk mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan langsung. Metode *User experience Questionnaire* merupakan metode yang paling banyak digunakan pada tahun 2018 sebagai alat evaluasi *User experience* [5]. Hasil dari metode *User experience Questionnaire* memungkinkan penulis membuat perkiraan mengenai bidang yang memiliki dampak yang tinggi jika dilakukan perbaikan [6]. *User experience Questionnaire* memiliki keunggulan luar biasa dibandingkan dengan yang lain, dimana *User experience Questionnaire* memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna, mulai aspek

kegunaan klasik (*classical usability*) hingga aspek pengalaman pengguna (*User experience*), serta dilengkapi dengan alat analisis untuk mengimplementasikan hasil evaluasi secara akurat [7].

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan [8]. Pada penelitian tersebut melakukan analisis pada aplikasi Traveloka dan Tiket.com, penelitian tersebut bertujuan mengetahui agar mendapatkan tolok ukur dari segi kebergunaan pada kedua aplikasi *Online Travel Agent* (OTA). lalu Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas dengan kedua aplikasi tersebut, karena hasil rata-rata nilai yang diperoleh dari enam aspek UEQ berada dalam kategori normal yaitu pada aplikasi Traveloka mendapatkan nilai daya tarik 1.52, kejelasan 1.52, efisiensi 1.58, ketepatan 1.28, stimulasi 1.48, dan kebaruan 1.13. Sedangkan nilai rata-rata yang di dapat aplikasi Tiket.com yaitu daya tarik 1.42, kejelasan 1.38, efisiensi 1.45, ketepatan 1.24, stimulasi 1.26, dan kebaruan 0,95. Dari hasil nilai tersebut aplikasi Traveloka lebih unggul dengan terdapat satu skala yang meperoleh kategori *Good* dengan nilai 1.58 yaitu pada skala efisiensi. Lalu terdapat juga penelitian yang sama [9]. Pada penelitian tersebut melakukan Analisis pada Website SMK Negeri Tugumulyo, dengan bertujuan Untuk lebih memudahkan siswa/i,guru, dan pegawai administrasi dalam mengurangi permasalahan yang dialami saat menggunakan dengan website SMK Negeri Tugumulyo. Lalu hasil dari penelitian tersebut adalah Pada skala daya tarik, hasil dari Website SMK Negeri Tugumulyo mencapai nilai rata- rata 1.66 dengan begitu skala daya tarik berada pada nilai good. Selanjutnya skala kejelasan, Website SMK Negeri Tugumulyo mendapat nilai rata-rata mencapai 1.72 yaitu berada pada katagori rata-rata. Untuk selanjutnya skala efisiensi, mendapat nilai mencapai 1.79 dengan begitu skala efisiensi juga berada pada nilai baik. Skala selanjutnya yaitu ketepatan, untuk skala ini Website SMK Negeri Tugumulyo bang mendapat nilai yaitu 1.37 yaitu nilai rata-rata. Pada skala stimulasi, mendapat nilai 1.29 yaitu nilai rata-rata. Pada skala terakhir yaitu kebaruan, Website SMK Negeri Tugumulyo mendapatkan nilai sebesar 0.89 yaitu nilai rata-rata [9].

Penelitian yang lainnya pernah dilakukan [10]. Pada penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi *User experience* pada aplikasi Halodoc berdasarkan faktor UEQ dan *usability*. Lalu hasil dari penelitian tersebut yaitu hasil analisis dengan menggunakan metode UEQ diperoleh rata-rata skala Daya Tarik sebesar 1,778, Kejelasan 1.810, Efisiensi 1,818, Ketergantungan 1.622, Stimulasi 1.570, dan Kebaruan 1.211. Hasil tersebut menjelaskan bahwa aplikasi Halodoc menurut skala UEQ memiliki nilai *User experience* yang positif karena semua skala menunjukkan nilai rata-rata lebih besar dari 0,8 [10].

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengusulkan penelitian yang berjudul

“ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA *MOBILE APPLICATION ACCESS BY KAI* MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (Studi kasus Pengguna Di Stasiun Gubeng Surabaya)”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. KAI dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Acces By KAI*, selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu atau menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dalam satu kategori.

1.2. Rumusan Masalah

Pada bagian rumusan masalah, diuraikan mengenai permasalahan, metode usulan serta pertanyaan pada penelitian ini :

1.2.1. Permasalahan

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.

1.2.2. Metode Usulan

Pada penelitian ini menggunakan metode *User experience Questionnaire*.

1.2.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana *User experience* yang didapat pengguna pada aplikasi *mobile Access by KAI* menggunakan metode UEQ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *User experience* pengguna sehingga diharapkan pengguna puas terhadap aplikasi *mobile Access by KAI* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini :

1. Mengetahui tingkat *User experience* yang didapat pengguna pada aplikasi *Access by KAI*.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *User experience* pengguna sehingga diharapkan pengguna puas terhadap aplikasi *Access by KAI*.

1.4. Batasan Masalah

Batasan Penelitian ini :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi *mobile Access by KAI*.
2. Obyek penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi *Acces By KAI* yang aktif di Stasiun Gubeng Surabaya.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui *User experience* yang didapat pengguna dari

aplikasi *Access by KAI*.

4. Penelitian menggunakan metode *User experience Questionnaire* (UEQ).
5. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.
6. Penelitian ini menggunakan *UEQ Data Analysis Tools* Versi 12.
7. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *survey* dalam bentuk kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada pengguna *Access by KAI*.

1.5. Sistematika Penulisan

Proposal BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan mafaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai dasar materi yang menjadi landasan dalam penyusunan penelitian ini. Bab ini juga mengurai secara secara singkat penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai tahapan penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian mencakup metode pengumpulan data, dan metode yang digunakan dalam melakukan evaluasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari proses penelitian yang dilakukan setelah mendapatkan data pendukung untuk memperoleh hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta memberikan saran penelitian selanjutnya.