

## ABSTRAK

### EVALUASI *USER EXPERIENCE* APLIKASI KAI ACCESS MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN COGNITIVE WALKTHROUGH*

Oleh

Rizqi Januar Musyaffa 19102216

KAI *Access* merupakan aplikasi untuk memesan tiket kereta api yang diluncurkan oleh PT KAI sejak tahun 2014 sebagai aplikasi resmi perusahaan. Tujuan dari adanya KAI *Access* untuk memudahkan masyarakat agar tidak perlu mengantre di stasiun untuk pelayanan kereta api. Pada kenyataannya KAI *Access* memiliki *rating* yang rendah dari penggunaannya pada *Google Playstore* dan *app store* serta dengan komentar negatif yang berisi keluhan mengenai aplikasi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan pengguna KAI *Access* tergolong rendah. Didasari permasalahan yang ada maka tujuan dari penelitian ini melakukan evaluasi dari segi *user Experience* dengan menggunakan metode *system usability scale* dan *cognitive walktrough*. Pada pengujian SUS untuk mengukur tingkat *satisfaction* dengan melibatkan 100 responden Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto, KAI *Access* memperoleh skor SUS dibawah rata rata yaitu 64,625 yang artinya apabila di interpretasi melalui 3 sudut pandang, KAI *Access* berada pada *grade D*, *adjective* “OK”, dengan *acceptability* “*Marginal High*”. Selain itu pada pengujian *cognitive walktrough* dengan melibatkan 6 responden, KAI *Access* memperoleh skor penilaian aspek *efficiency* sebesar 0,035 *task/second* atau setiap responden dapat menyelesaikan 35% tugas pada setiap detikanya. Pada aspek *learnability* diperoleh presentasi 90% keberhasilan dengan seluruh responden mengalami kegagalan pada skenario tugas 9 (aktivasi KAIpay). Sedangkan untuk aspek *error* KAI *Access* berada pada 26,3% dengan total 120 kesalahan. Hasil evaluasi *user Experience* aplikasi KAI *Access* pada penelitian ini yaitu terdapat beberapa rekomendasi dari masalah yang ditemukan dari seluruh skenario tugas, kecuali pada skenario tugas 5 (melakukan cek pemesanan) dan skenario tugas 10 (*logout* pada aplikasi) karena tidak terdapat masalah pada fiturnya. Adapun terdapat juga beberapa rekomendasi untuk desain antarmuka, diantaranya ada pada skenario tugas 1 (*login* pada aplikasi), skenario tugas 2 (Membeli tiket kereta api), skenario tugas 3 (Membayar tiket melalui keranjang), dan skenario tugas 4 (Menambahkan tiket).

**Kata kunci :** *Cognitive walktrough*, evaluasi, KAI *Access*, *User Experience*, *System usability scale*