

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring memasuki era globalisasi diikuti dengan berkembang populasi mendorong pengembangan mobilitas alternatif untuk masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan sistem informasi[1]. Kemajuan teknologi informasi ini berdampak dalam segala bidang kehidupan masyarakat, termasuk dalam praktik penggunaan moda transportasi. Kehadiran teknologi informasi di waktu sekarang berimplikasi langsung pada mobilitas sebagian besar kalangan masyarakat untuk berkomunikasi dan berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, aman dan nyaman. Teknologi memiliki peranan yang sangat penting bagi bidang kebutuhan masyarakat[2]. Tolak ukur berkembangnya teknologi informasi yang semakin maju dengan pesat menjadikan internet sebagai sarana komunikasi yang paling banyak digunakan[3].

Penggunaan internet yang semakin pesat berdampak pada perkembangan alat transportasi darat yang saat ini menerapkan sistem layanan daring berbasis aplikasi[4]. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendukung kemajuan teknologi informasi yaitu dengan menyediakan aplikasi pelayanan transportasi di bidang kereta api. Hal ini dilatar belakangi oleh jumlah pengguna jasa transportasi kereta api yang terus meningkat setiap tahunnya. Terbukti dengan data penumpang yang disampaikan langsung oleh Dirut PT KAI bapak Edi Sukmoro, pada tahun 2018 jumlah penumpang kereta api sebanyak 425 juta penumpang, sedangkan pada tahun 2019 meningkat jumlahnya menjadi 432 juta penumpang[5].

Kenaikan jumlah penumpang kereta api tentu tidak lepas dari peran langsung PT KAI terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu pelayanan yang disediakan oleh PT KAI yaitu pembelian tiket. Tingginya penggunaan internet di Indonesia, menjadi pelecut perusahaan untuk mengikuti keinginan masyarakat dengan menerbitkan sebuah aplikasi *mobile* yang di dalamnya berisi beberapa

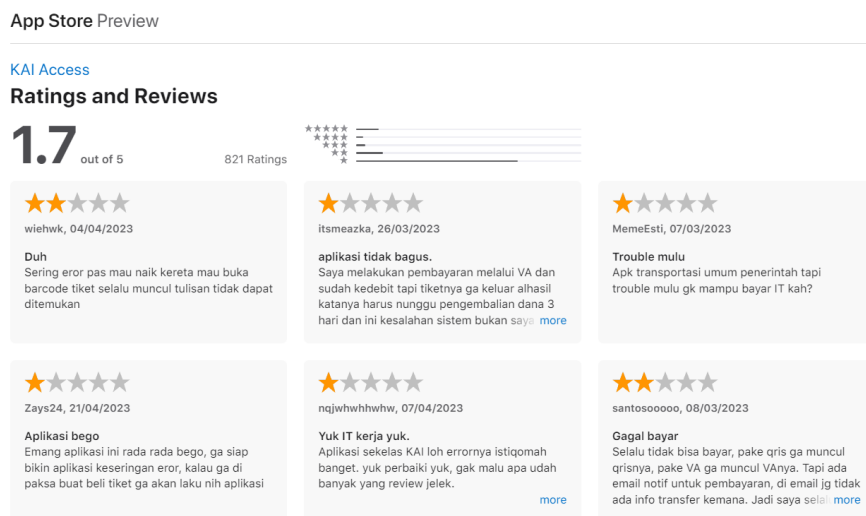
inovasi fitur tambahan. *KAI Access* (Kereta Api Indonesia *Access*) merupakan aplikasi pemesanan tiket kereta api yang diterbitkan oleh PT KAI sejak tahun 2014 sebagai aplikasi resmi perusahaan. Dirilisnya aplikasi *KAI Access* adalah untuk memenuhi kebutuhan kereta api baik perjalanan jarak jauh, menengah maupun kereta api lokal atau *commuterline*. Pada awal perilisannya, aplikasi *KAI Access* hanya dapat menyediakan fitur untuk pemesanan tiket kereta api. Namun, pada saat ini *KAI Access* sudah berkembang dengan menghadirkan fitur pemesanan tiket kereta api lokal serta pembatalan, perubahan jadwal keberangkatan dan *boarding pass* elektronik yang hanya dapat diunduh dalam dua jam sebelum keberangkatan, semua itu dapat dinikmati oleh pengguna dimulai semenjak 1 September 2019. Tujuan dari adanya *KAI Access* sendiri seperti yang disampaikan oleh situs resmi PT KAI adalah untuk memudahkan masyarakat sebagai konsumen sehingga tidak perlu mengantre di stasiun untuk pelayanan kereta api[5].

Mengenai aplikasi *mobile* tidak lepas dari dua peranan penting sebagai komponen penyusun sebuah aplikasi, yaitu *user Experience* (UX) dan *User Interface* (UI). *User Experience* (UX) merupakan kondisi dimana pengguna merasakan sebuah pengalaman setelah menggunakan produk maupun layanan. Sementara itu *User interface* (UI) merupakan tampilan visual yang dilihat pengguna saat melakukan interaksi dengan aplikasi, yang tujuannya adalah untuk memahami informasi dan menggunakan layanan yang disediakan oleh aplikasi *mobile*[6]. Beberapa metode riset yang dapat digunakan pada saat pengerjaan *user Experience* (UC) dan *user interface* (UI) diantaranya adalah *goal directed design* (GDD)[7], *user centered design*[8], *activity centered design*[9], dan lain lain. Dalam pengujiannya, *user Experience* (UX) dan *user interface* (UI) terdapat beberapa metode diantaranya adalah *system usability scale* (SUS)[10], *Heuristic evaluation*[10], *Cognitive Walkthrough*[11].

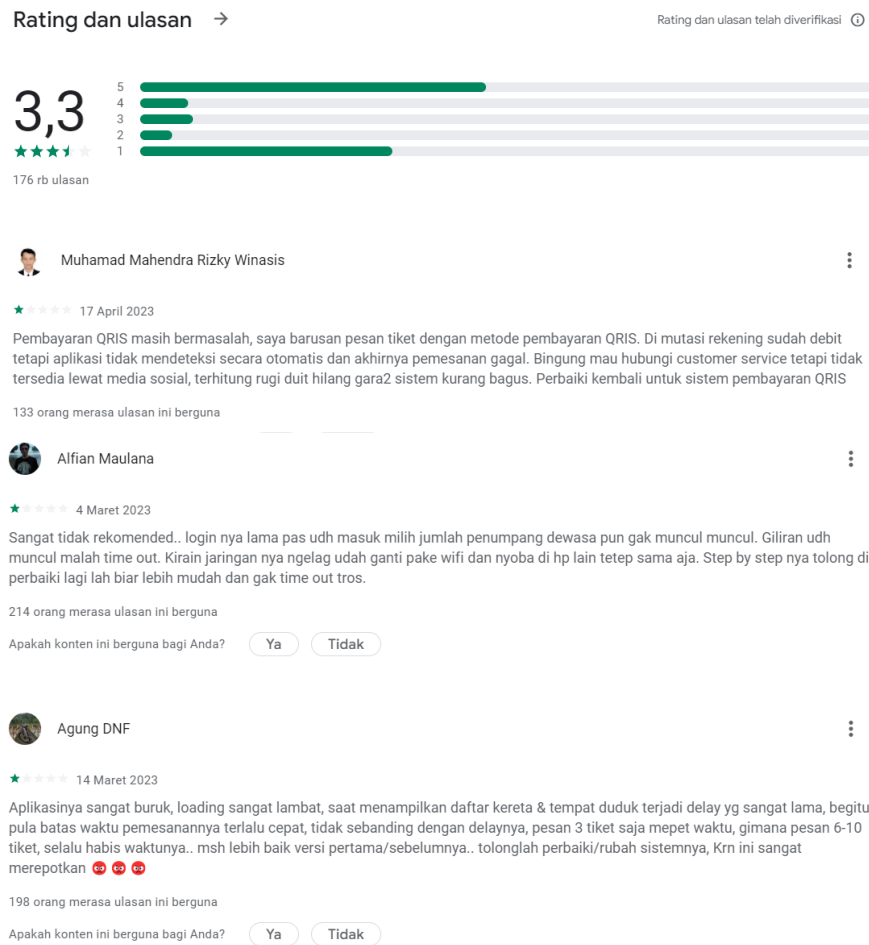
Aplikasi *KAI Access* menyediakan fitur yang lumayan lengkap untuk aplikasi yang bergerak di bidang moda transportasi, seperti pemesanan tiket, pembatalan keberangkatan, cek pemesanan, KA bandara, pemesanan makanan (*railfood*) informasi KRL, KAI logistik, fitur berita hingga sistem pembayaran

KAIPay serta poin dan masih banyak lagi. Fitur yang cukup lengkap tersebut pada kenyataannya KAI Access memiliki *rating* yang cukup rendah dari penggunaannya pada *Google Playstore* dan juga *App Store* serta dengan komentar negatif yang berisi keluhan dari pengguna mengenai aplikasi tersebut menunjukkan bahwa tingkat *usability* KAI Access tergolong rendah[12].

Gambar 1.2 *Rating* dan komentar aplikasi KAI Access pada App Store[13]



Gambar 1.2 menunjukkan pada aplikasi pengunduh sistem operasi *IOS* (*App Store*) bahwa aplikasi KAI Access memiliki rating sebesar 1.7 bintang dari 821 penilaian oleh pengguna, adapun komentar negatif diisi dengan keluhan berkaitan dengan *error* pada fitur aplikasi seperti *barcode* tiket yang *error*, pembayaran melalui VA yang tidak dapat dilakukan serta pembayaran QRIS yang tidak muncul pada saat akan membayar[13].



Gambar 1.3 *Rating* dan komentar aplikasi KAI Access pada *Google Playstore*[14]

Gambar 1.3 menunjukkan pada aplikasi pengunduh sistem operasi *android* (*Google Playstore*) KAI Access mendapatkan *rating* sebesar 3.3 bintang ditambah dengan adanya komentar negatif berisi keluhan berkenaan dengan fitur pembayaran, *login*, loading saat memuat jadwal kereta yang sering kali error serta keluhan terkait waktu pada saat setelah memasuki rincian pemesanan[14].

Berdasarkan *rating* yang rendah dan komentar keluhan yang ada pada *google playstore* dan *app store* aplikasi KAI Access, maka dilakukannya penelitian dalam tugas akhir ini adalah untuk mengevaluasi segi *user Experience* (UX) dengan pengukuran uji *usability* untuk mendapatkan data sebagai perbaikan aplikasi, menggunakan metode *sistem usability scale* (SUS) dan *cognitive walkthrough* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna[12]. Pengujian *Usability* bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi yang nantinya akan diuji secara langsung kepada pengguna

sebagai bahan masukan terhadap bagaimana pengguna saat menggunakan aplikasi[15]. Penggunaan metode *system usability scale* (SUS) bertujuan untuk mengetahui *satisfaction*, SUS dapat mengukur aspek *usability* dengan cepat dan memudahkan pengguna dalam menjawab kuesioner[16]. SUS juga dapat dilakukan dengan responden yang jumlahnya kecil dengan hasil yang valid[10]. Sementara itu metode evaluasi *cognitive walkthrough* digunakan karena peneliti dapat mengamati responden saat melakukan pengerjaan *task* yang diberikan sehingga dapat mengetahui kemudahan aplikasi untuk dimengerti atau tidak oleh seorang pengguna[16]. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan perbaikan dan juga rekomendasi evaluasi dari segi *user Experience* (UX) untuk aplikasi KAI Access agar sesuai dengan kebutuhan pengguna[12].

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan *rating* yang diberikan pengguna pada *google playstore* maupun *app store* yang tergolong rendah dan keluhan melalui kolom ulasan yang sebagian besar berisi komentar negatif, maka didapatkan sebuah rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu untuk menemukan permasalahan serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap fitur pada aplikasi KAI Access.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, pertanyaan penelitian yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana hasil dari pengujian evaluasi *user Experience* (UX) pada aplikasi KAI Access apabila menggunakan metode *system usability scale* (SUS) dan *Cognitive Walkthrough*?
2. Bagaimana cara mengevaluasi *user Experience* (UX) pada aplikasi KAI Access dengan metode *system usability scale* (SUS) dan *Cognitive Walkthrough*?

1.4. Batasan Masalah

Agar mencegah adanya penyimpangan dan kekeliruan dari judul penelitian, maka terdapat batasan masalah yang ada di dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *System usability scale* dan *Cognitive Walkthrough*.
2. Variabel kebutuhan dan kepuasan pengguna yang diukur menggunakan kuesioner *system usability scale* dengan responden pada mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto pengguna aktif aplikasi KAI Access.
3. Proses pengujian yang digunakan untuk menguji *user Experience* (UX) aplikasi KAI Access menggunakan *Cognitive Walkthrough* sebanyak 6 peserta.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji tingkat *Usability* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)
2. Menguji tingkat *User Experience* (UX) dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*
3. Memberikan rekomendasi perbaikan atas permasalahan yang dihadapi berdasarkan perspektif pengguna mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto pada aplikasi KAI Access untuk pengembangan aplikasi secara berkelanjutan.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil data dari *system usability scale* dan juga rekomendasi perbaikan hasil analisis melalui *cognitive walkthrough* berdasarkan perspektif mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kinerja aplikasi KAI Access, sehingga kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi dapat meningkat.