



**Analisis Kinerja Aplikasi KAI Acces Menggunakan Metode  
User Experience Curve**

**SKRIPSI**

**GEMPITA BUANA PUTRI**

**171410098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2022**



**Analisis Kinerja Aplikasi KAI Acces Menggunakan Metode  
User Experience Curve**

**GEMPITA BUANA PUTRI**

**171410098**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kinerja Aplikasi KAI Acces Menggunakan Metode  
User Experience Curve**

**GEMPITA BUANA PUTRI**

**171410098**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing



**M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D.**

**Palembang, 08 April 2022**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,



Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

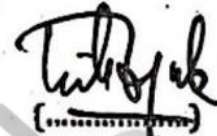
**Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kinerja Aplikasi KAI Acces Menggunakan Metode User Experience Curve" Oleh "Gempita Buana Putri", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 08 April 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D.



(.....)

2. Anggota : Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., M.TA



(.....)

3. Anggota : Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.



(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas

Fakultas Ilmu Komputer

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gempita Buana Putri

NIM : 17141009


Dengan ini menyatakan bahwa

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darm atau perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikuti[ dengan mencatumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundangundangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11 April 2022  
Yang membuat pernyataan,



  
Gempita Buana Putri  
NIM 171410098

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## MOTTO :

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

**(QS. Al Baqarah: 216)**

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

**(Ali bin Abi Thalib)**

## PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, terima kasih atas segala rahmat dan hidayah-Mu, laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Keluarga tercinta Ibu, Buya, Kakak, ayuk, dan keponakanku. Terutama ibu yang sudah mensupport dan yang selalu bilang bahwa aku bisa. Berkat doa dan harapannya yang menembus langit akhirnya aku bisa menyelesaikan ini.
3. Keluarga besar Abdul Hanan dan Mukti Salim, serta keluarga yang ada di lampung.
4. Mama (oom) Ahmad adik bungsu ibu yang selalu menasehati dan memberi semangat.
5. M. Idzha Adhitya Ranius sekeluarga dan Bapak M. Izman Herdiansyah S.T M.M.,PH.D yang sudah membimbing saya dengan sangat amat baik.
6. Sahabat terbaik saya yang sudah ikhlas membantu dan mensupport Anisa Luthfia S.Kom , Helda Fransiska Amd.Keb , Della Avisia , Luh Ariningsih , Suci Rahma Puteri , Novita Indah Sari , Aldo Zulkarnaen, Andela Adelia , Ayu Wandira .
7. Teman-Teman dan keluarga yang selalu nanya “Kapan wisuda?”



# ABSTRAK

Pemesanan dan pencarian jadwal perjalanan kereta api dapat dilakukan melalui aplikasi KAI Access menggunakan *smartphone* yang dapat diunduh secara gratis di *playstore* dan *appstore*. Penelitian ini menggunakan metode *UX Curve* dapat menangkap setiap perubahan berdasarkan pengalaman pengguna dan mengamati loyalitas pengguna. Pada penelitian ini terdapat beberapa aspek dalam penggunaan metode *User experience Curve* atau *UX Curve*, seperti *General UX*, *Attractiveness*, *Ease of Use*, *Utility*, dan *Degree Of Usage*. Pembahasan menunjukkan bahwa dari data yang diperoleh dari 20 responden ini bersifat kualitatif berbentuk kurva berdasarkan jawaban dari responden yang telah menjawab 5 soal variabel mengenai *General UX*, *Attractiveness*, *Ease-of-Use*, *Utility*, dan *Degree of Usage* dan kurva tersebut akan digabungkan menjadi satu di setiap aspek. Dari hasil penelitian dapat membantu pihak KAI untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi KAI Access; hasil analisa dapat membantu pihak KAI mendapatkan informasi penggunaan aplikasi KAI Access untuk memperbaiki kekurangannya; hasil rata-rata dari pengukuran menggunakan *UX Curve* menunjukkan performa yang baik.

**Kata Kunci:** *Aplikasi, KAI Access, Smartphone, Kinerja, UX Curve*

# **ABSTRACT**

*Booking and searching for train travel schedules can be done through the KAI Access using smartphone which can be downloaded for free on the Playstore and Appstore. This study uses the UX Curve to capture any changes based on user experience and observe user loyalty. In this study, there are several aspects of using the User experience Curve or UX Curve, such as General UX, Attractiveness, Ease of Use, Utility, and Degree Of Usage. The discussion shows that the data obtained from 20 respondents is qualitative in the form of a curve based on answers from respondents who have answered 5 variable questions regarding General UX, Attractiveness, Ease-of-Use, Utility, and Degree of Usage and the curves will be combined into one in every aspect. From the research results, it can help KAI to determine user experience in using the KAI Access; the results of the analysis can help KAI to obtain information on the use of the KAI Access to correct deficiencies; the average results of measurements using the UX Curve show good performance.*

**Keywords:** *Application, KAI Access, Performance, Smartphone, UX Curve*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat, kuasa dan petunjuk-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Penyusunan skripsi ini ialah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana computer pada Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Bina Darma Palembang Program Studi Sistem Informasi. Adapun judul dari skripsi ini adalah : “Analisis Kinerja KAI ACCESS Menggunakan Metode User Experience Curve”.

Dalam kesempatan ini setulus hati saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik dari segi moral maupun spiritual yang sangat bermanfaat bagi saya dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan Terimakasih saya tunjukkan kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan yang begitu baik terhadap proses penyusunan skripsi saya.
3. Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
4. Bapak Zaid Amin, M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
5. Ibu Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom dan Bapak Assoc. Prof. Leon A. Abdillah., S.Kom., M.M., MTA selaku penguji skripsi saya.
6. Bapak Deny Erlansyah, M.M., M.Kom selaku Pembimbing Akademik saya.

Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan skripsi ini,. Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Analisa .....	7
2.1.2 Teknologi Informasi .....	8
2.1.3 Aplikasi.....	9
2.1.4 Android .....	9
2.2 Metode User Experience.....	10
2.2.1 <i>User Experience Curve</i> .....	11
2.2.2 Pengembangan Metode <i>UX Curve</i> .....	13
2.3 Metode Penelitian.....	14
2.4 Metode Pengumpulan Data .....	14
2.5 Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III.....	18
METODOLOGI PENELITIAN .....	18
3.1 Objek Penelitian .....	18
3.1.1 Visi dan Misi .....	20
3.1.2 Logo dan Bentuk .....	21

3.2	Waktu dan Tempat.....	22
3.3	Alat dan Bahan .....	22
3.3	Desain Penelitian .....	23
3.3	Perancangan Instrumen .....	25
3.3.1	<i>Curve Drawing Template</i> .....	26
3.3.2	<i>Final Questionnaires</i> .....	27
3.4	Pemilihan Responden .....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5.1	Studi Literatur .....	28
3.5.2	Kuesioner .....	29
3.5.3	Survey .....	29
3.6	Metode Analisis Data.....	29
BAB IV.....		30
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		30
4.1	KAI Access.....	30
4.2	Hasil Responden.....	32
4.2.1	Deskripsi Responden .....	33
4.2.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.3	Data Responden Berdasarkan Umur.....	36
4.2.4	Data Responden Berdasarkan Asal Kota .....	37
4.2.5	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.2.6	Data Responden Berdasarkan Lama Pemakaian .....	39
4.2.7	Data Responden Berdasarkan Jenis Platform .....	40
4.2.8	Data Responden Berdasarkan Penggunaan .....	41
4.3	Hasil Pengolahan Data.....	42
4.3.1	<i>General UX</i> .....	43
4.3.2	<i>Attractiveness</i> .....	45
4.3.3	<i>Ease-of-Use</i> .....	47
4.3.4	<i>Utility</i> .....	49
4.3.5	<i>Degree of Usage</i> .....	51
4.4	Hasil Penelitian.....	53
BAB V .....		57
KESIMPULAN DAN SARAN .....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....		59
LAMPIRAN .....		61

# DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> Logo Perusahaan.....	22
<b>Gambar 3.2</b> Desain Penelitian Penelitian .....	24
<b>Gambar 4.1</b> Halaman Beranda Aplikasi .....	31
<b>Gambar 4.2</b> Tampilan <i>E-Boarding Pass</i> .....	32
<b>Gambar 4.3</b> Grafik Jenis Kelamin .....	35
<b>Gambar 4.4</b> Grafik Umur atau Tahun Kelahiran.....	36
<b>Gambar 4.5</b> Grafik Asal Kota .....	38
<b>Gambar 4.6</b> Grafik Pekerjaan.....	39
<b>Gambar 4.7</b> Grafik Lama Pemakaian Aplikasi .....	40
<b>Gambar 4.8</b> Grafik Jenis Platform Responden.....	41
<b>Gambar 4.9</b> Grafik Penggunaan Aplikasi .....	42
<b>Gambar 4.10</b> Kurva <i>General UX</i> .....	44
<b>Gambar 4.11</b> Kurva <i>Improving General UX</i> .....	44
<b>Gambar 4.12</b> Kurva <i>Deteriorating General UX</i> .....	45
<b>Gambar 4.13</b> Grafik Kurva <i>Attractiveness</i> .....	46
<b>Gambar 4.14</b> Kurva <i>Improving Attractiveness</i> .....	46
<b>Gambar 4.15</b> Kurva <i>Deteriorating Attractiveness</i> .....	47
<b>Gambar 4.16</b> Grafik Kurva <i>Ease Of Use</i> .....	48
<b>Gambar 4.17</b> Kurva <i>Improving Ease of Use</i> .....	48
<b>Gambar 4.18</b> Kurva <i>Deteriorating Ease of Use</i> .....	49
<b>Gambar 4.19</b> Grafik Kurva <i>Utility</i> .....	50
<b>Gambar 4.20</b> Kurva <i>Improving Utility</i> .....	50
<b>Gambar 4.21</b> Kurva <i>Deteriorating Utility</i> .....	51
<b>Gambar 4.22</b> Grafik Kurva <i>Degree of Usage</i> .....	52
<b>Gambar 4.23</b> Kurva <i>Improving Degree of Usage</i> .....	52
<b>Gambar 4.24</b> Kurva <i>Deteriorating Degree of Usage</i> .....	53

# DAFAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Sebelumnya .....	16
<b>Tabel 3.1</b> Kuesioner Penelitian .....	27
<b>Tabel 4.1</b> Deskripsi Responden .....	34
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
<b>Tabel 4.3</b> Data Responden Berdasarkan Umur atau Tahun Kelahiran.....	36
<b>Tabel 4.4</b> Data Responden Berdasarkan Asal Kota .....	37
<b>Tabel 4.5</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
<b>Tabel 4.6</b> Data Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Aplikasi .....	40
<b>Tabel 4.7</b> Data Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Aplikasi .....	41
<b>Tabel 4.8</b> Data Responden Berdasarkan Penggunaan .....	42
<b>Tabel 4.9</b> Tren Data Kurva .....	54
<b>Tabel 4.10</b> Data Rata-Rata Jawaban.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar petunjuk dalam pengisian template kurva dan kuisioner..... 61
2. Format template kurva..... 62

