

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan sebuah *smartphone* telah menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Besarnya minat masyarakat terhadap penggunaan sebuah aplikasi membuat instansi baik pengguna.(Khaira, Az-zahra and Rusydi, 2020)

Aplikasi KAI Access merupakan aplikasi yang resmi dibangun oleh pihak PT KAI, dan dikeluarkan atau dibuat untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh, menengah, maupun lokal/komuter. Diluncurkan pada tanggal 4 September 2014, KAI Access pada awal kemunculan hanya digunakan untuk melakukan pemesanan dan melihat jadwal keberangkatan kereta api jarak pendek, tetapi saat ini KAI Access sudah merambah ke pemesanan tiket kereta api lokal, pembatalan, perubahan nomor kursi, dan perubahan waktu keberangkatan, serta melalui aplikasi KAI Access penumpang dapat dengan mudah untuk melakukan *tracking* jadwal keberangkatan serta melakukan pengecekan status pemesanan tiket.

Dalam upaya untuk mengembangkan aplikasi dan menyesuaikan kebutuhan para pengguna aplikasi KAI Access, Pihak PT. KAI banyak melakukan *update* perubahan pada aplikasi KAI Access, pada awal pembuatan aplikasi nama aplikasi ini adalah Kabila. Untuk memberikan rasa nyaman

terhadap setiap penumpang dalam melakukan pemesanan tiket kereta api dan juga dalam melakukan pencarian tiket serta mencari informasi terkait mengenai jadwal keberangkatan atau perjalanan kereta api, PT KAI melakukan kerja sama dengan pihak provider Indosat untuk meluncurkan sebuah aplikasi. Aplikasi ini lalu diberi nama dengan Kereta Api Indonesia *Mobile Application* (Kabila). Pada versi awal aplikasi, penumpang masih melakukan pemesanan melalui via sms sesuai dengan perkembangan teknologi saat itu pada tahun 2013.

Pada versi selanjutnya aplikasi Kabila di update agar bisa digunakan dalam bentuk *smartphone* yang berbasis *Ios*, *Android* dan *Windows Phone*. Lalu kabila berganti nama menjadi aplikasi KAI Access yang telah memiliki tampilan pertama dalam bentuk tampilan untuk *smartphone*, pada pengembangan aplikasi ini sudah memiliki fitur yang sudah lebih baik dan sudah dikembangkan dari versi aplikasi sebelumnya, aplikasi ini memiliki beberapa fitur utt saja pengecekan profil, informasi berita, layanan pesan tiket, lihat jadwal, cek status pemesanan, riwayat transaksi, pencarian peta lokasi, dan *about* aplikasi. Pada versi pertama aplikasi KAI Access, penggunaan fitur lihat jadwal keberangkatan sudah tersambung dengan fitur pemesanan tiket jika pengguna atau pelanggan ingin berencana menggunakan kereta api.

Dalam perkembangan selanjutnya PT. KAI meluncukan *web KAI Access* yang memiliki domain akses www.KAI.id, yang kali ini memiliki tampilan yang lebih berbeda dari versi sebelumnya, pada versi ketiga ini aplikasi KAI Access

sudah menampilkan gambar atau *slideshow* yang dapat digeser secara otomatis yang dapat membuat penampilan lebih menarik dari versi sebelumnya. Pada versi ketiga ini ada beberapa fitur-fitur baru yang ditawarkan seperti *e-moda, porter, and meals*. Serta sudah dilengkapi dengan fitur *chatting* dengan petugas yang akan melayani setiap penumpang, tak lupa dilengkapi dengan informasi berita atau disebut *e-Magazine*, serta aplikasi ini sudah memiliki fitur *boarding pass* secara elektronik yang sudah dimasukkan dalam versi ketiga ini. Lalu pada versi terakhir, untuk tampilan dibuat secara minimalis dengan menggunakan *background* atau latar belakang putih yang langsung tertuju pada menu pemesanan tiket, sehingga setiap calon penumpang langsung dapat menuju ke arah menu pemesanan tiket untuk memilih jenis KA baik itu itu perjalanan antarkota atau lokal.

Pada penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Berdasarkan pengalaman yang dimiliki pengguna dapat mengacu sebuah persepsi terhadap penggunaan dan tanggapan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem informasi atau produk yang ditawarkan. (Vira Indriana, Hanifah Muslimah Az-Zahra, 2019) Evaluasi pengalaman pengguna sejauh ini berfokus pada evaluasi dalam jangka pendek. Pada penelitian ini melakukan evaluasi dalam jangka waktu yang panjang. Maka dari itu, penelitian jangka panjang pada penelitian ini menggunakan metode yaitu *UX Curve*.

UX Curve atau *User experience Curve* merupakan sebuah metode evaluasi terhadap pengalaman pengguna yang telah menggunakan sebuah

sistem informasi, aplikasi ataupun produk serta untuk mengamati dan menyelidiki kualitas dari pengalaman pengguna itu sendiri terhadap produk tersebut. Dengan menerapkan metode ini sangat berguna untuk digunakan dalam melakukan evaluasi terhadap produk yang mempunyai keterkaitan jangka panjang dengan loyalitas pengguna. (Karyono, Mursityo and Muslimah Az-Zahra, 2019)

Berdasarkan pemikiran dan latar belakang diatas, penelitian yang akan dijalankan ini akan memiliki fokus untuk melakukan analisa terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi KASI Access, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode *User experience Curve*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti merumuskan masalah “bagaimana mengevaluasi atau menilai kinerja dari Aplikasi KAI Access dengan menggunakan metode *UX Curve*.”

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini di batasi hanya untuk Sistem Infomasi Kebugaran Fisik Berbasis *Website Mobile*

1. Ruang lingkup hanya meliputi informasi seputar aplikasi KAI Access.
2. Informasi yang di sajikan yaitu proses uji peningkatan kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menggunakan konsep *user experience curve*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut merupakan tujuan dan manfaat yang ada pada penelitian, yaitu:

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini peneliti memiliki tujuan untuk menganalisa pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi KAI Access dengan menerapkan metode *User Experience Curve*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak KAI untuk mengetahui pengalaman pengguna selama ini dalam penggunaan aplikasi KAI Access.
2. Membantu pihak KAI mendapatkan informasi penggunaan aplikasi KAI Access.

1.5. Sistematika penulisan

Sistematika ini secara garis besar dapat memberikan gambaran isi, yang berupa susunan bab dari hasil penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang penelitian, Perumusan Masalah penelitian, Tujuan dan Manfaat penelitian skripsi, Metodologi penelitian, serta Sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas tentang teori yang mendukung terhadap masalah yang dibahas dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang terdiri dari

pengertian teori yang dipakai, metode penelitian, metode pengembangan sistem dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen penelitian beserta variabel-variabel yang akan digunakan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dari pengolahan data yang akan disampaikan pada Bab hasil dan pembahasan serta mengetahui hasil pengalaman pengguna terhadap penggunaan aplikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan selanjutnya.