

Evaluasi user experience pada penggunaan mesin penjual tiket kereta commuter line = User experience evaluation on the usage of commuter line train ticket vending machine

Faishal Muhammad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20429345&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Commuter Vending Machine (C-VIM) adalah jawaban dari PT. Kereta Commuter Jabodetabek (KCJ) terhadap meningkatnya kebutuhan atas transportasi kereta commuter line. Mesin ini hadir dan mulai menggantikan loket konvensional di stasiun. Implementasi mesin C-VIM bertujuan untuk memperkenalkan teknologi self-service kepada para pengguna jasa commuter line. Namun, hal ini menimbulkan permasalahan ketika pengguna tidak terbiasa menggunakan mesin C-VIM dan menimbulkan adanya antrean. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi user experience penggunaan mesin penjual tiket kereta commuter line. Evaluasi dilakukan dengan memberikan skenario task sesuai dengan fitur yang ditawarkan mesin C-VIM. Metode yang digunakan meliputi performance metrics, kuesioner System Usability Scale (SUS), dan kuesioner Questionnaire for User Interface Satisfaction (QUIS). Berdasarkan hasil penelitian, mesin C-VIM memiliki penilaian usability yang belum baik sehingga dilakukan redesign tampilan menggunakan metode Activity Relationship Chart (ARC). Hasil penelitian ini adalah penilaian user experience, rekomendasi, dan desain tampilan mesin C-VIM yang dapat meningkatkan usability pengguna

ABSTRACT

Commuter Vending Machine (C-VIM) is the answer from PT. Kereta Commuter Jabodetabek (KCJ) to the increase of commuter line train transportation needs. The machine come and starting to substitute the conventional ticket windows. The purpose of C-VIM implementation is to introduce self-service technology to the commuter line user. Instead this implementation causing problems when the user is not accustomed to using the machine. The intention of this research is to evaluate user experience after using commuter vending machine. The evaluation is done by giving task scenario according to the feature offered by the machine. Methods used in this research are usability performance metrics, System Usability Scale (SUS) questionnaire, and Questionnaire for User Interface Satisfaction. Results indicate that C-VIM has a relatively low usability score, so interface redesign was proposed using Activity Relationship Chart (ARC). The output of this research are user experience evaluation, reccomendation, and interface design to increase the user usability.