

# Evaluasi Usability dan Perancangan Desain Antarmuka Alternatif Aplikasi Kai Access = Usability Evaluation and Designing Alternative User Interface for KAI Access Application

Muhammad Fachri Syarifuddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535204&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Transportasi kereta api merupakan moda transportasi publik yang populer di Indonesia, dengan jumlah penumpang mencapai 277 ribu pada tahun 2022. Salah satu cara masyarakat Indonesia membeli tiket kereta api adalah melalui aplikasi resmi KAI Access, yang dikembangkan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna aplikasi KAI Access di Indonesia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan metode kuesioner daring, System Usability Scale (SUS), User Interview, dan Usability Testing. Penelitian ini menerapkan prinsip-prinsip User-Centered Design, Nielsen's Ten Usability Heuristics, serta penelitian terkait untuk merancang desain antarmuka alternatif. Partisipan penelitian terdiri dari 104 orang yang mengisi kuesioner dan 15 orang yang mengikuti usability testing dan user interview. Untuk memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai pengalaman pengguna, penelitian ini melibatkan tiga tipe pengguna yang dibagi berdasarkan frekuensi penggunaan mereka, yaitu Extreme, Intermediate, dan Novice. Dalam usability testing, partisipan menggunakan aplikasi KAI Access yang telah diunduh dari App Store atau Play Store pada perangkat ponsel mereka. Proses yang dievaluasi dalam penelitian ini meliputi proses registrasi, pencarian tiket kereta, pembelian tiket kereta, dan aktivasi tiket kereta. Setelah desain antarmuka alternatif dirancang, dilakukan evaluasi menggunakan metode usability testing dan System Usability Scale (SUS). Evaluasi ini melibatkan lima orang partisipan yang mencakup tiga tipe pengguna yang telah diidentifikasi pada tahap penelitian sebelumnya. Selama sesi evaluasi, partisipan diminta untuk menyelesaikan skenario yang diberikan oleh peneliti dan mengisi survei SUS. Hasil evaluasi SUS menunjukkan nilai 89.5 yang menunjukkan pengalaman penggunaan yang "excellent". Selain itu, tingkat keberhasilan partisipan dalam usability testing mencapai 80%.

.....

Railway transportation is a popular public mode of transportation in Indonesia, with a passenger count of 277,000 in 2022. One of the ways Indonesian citizens purchase train tickets is through the official KAI Access application developed by PT. Kereta Api Indonesia. The objective of this research is to enhance the effectiveness, efficiency, and user satisfaction of the KAI Access application in Indonesia. The research adopts a quantitative and qualitative approach, employing online questionnaires, System Usability Scale (SUS), user interviews, and usability testing. User-Centered Design principles, Nielsen's Ten Usability Heuristics, and related studies are applied to design alternative interface layouts. The study involves 104 participants who completed the questionnaires and 15 participants who took part in usability testing and user interviews. To obtain a broader understanding of user experiences, the research includes three user types categorized based on their frequency of usage: Extreme, Intermediate, and Novice. During the usability testing, participants utilize the KAI Access application downloaded from either the App Store or Play Store on their mobile devices. The evaluated processes include registration, train ticket search, ticket purchase, and ticket activation. Following the design of alternative interface layouts, an evaluation is conducted using

usability testing and the System Usability Scale (SUS) method. This evaluation comprises five participants representing the three user types identified in the earlier stages of the research. Throughout the evaluation sessions, participants are requested to complete scenarios provided by the researchers and fill out the SUS survey. The results of the SUS evaluation indicate a score of 89.5, indicating an “excellent” usability experience. Furthermore, the participants' success rate in usability testing reaches 80%.