

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ): STUDI PERBANDINGAN TRAVELOKA DAN TIKET.COM

Muhamad Bandi Imam Prayogi¹, Irmma Dwijayanti², Aris Wahyu Murdiyanto³

INTISARI

Latar Belakang: Aplikasi Access by KAI merupakan layanan aplikasi digital resmi milik PT. Kereta Api Indonesia yang digunakan untuk pemesanan tiket kereta api. Namun, berdasarkan rating yang rendah di Play Store, aplikasi ini dinilai memiliki kualitas pengalaman pengguna yang belum optimal dibandingkan dengan aplikasi kompetitor seperti Traveloka dan Tiket.com.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), serta membandingkannya dengan dua aplikasi kompetitor guna mengetahui aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna dan penyebab rendahnya rating aplikasi.

Metode Penelitian: Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner UEQ yang dibagikan kepada 150 responden dan wawancara mendalam kepada 3 pengguna aktif. Evaluasi dilakukan pada enam dimensi UEQ, yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

Hasil: Hasil evaluasi menunjukkan bahwa skor rata-rata aplikasi Access by KAI berada di bawah dua kompetitor pada seluruh dimensi. Skor terendah ditemukan pada dimensi *Novelty* dengan nilai 0,30, menandakan kurangnya inovasi dan pembaruan fitur. Hasil wawancara memperkuat bahwa pengguna merasa aplikasi ini monoton dan kurang mengikuti perkembangan teknologi.

Kesimpulan: Dimensi *Novelty* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi rendahnya rating aplikasi Access by KAI. Temuan ini menunjukkan pentingnya inovasi berkelanjutan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan digital.

Kata-kunci: *User Experience*, UEQ, Access by KAI, Traveloka, Tiket.com, Evaluasi Aplikasi

¹Mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

USER EXPERIENCE EVALUATION ON THE ACCESS BY KAI APPLICATION USING USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) : A COMPARATIVE STUDY OF TRAVELOKA AND TIKET.COM

Muhamad Bandi Imam Prayogi¹, Irmma Dwijayanti², Aris Wahyu Murdiyanto³

ABSTRACT

Background: Access by KAI is the official digital platform of PT. Kereta Api Indonesia for train ticket booking services. However, the application receives relatively low ratings on the Play Store, indicating that the user experience quality is still below expectations compared to similar applications such as Traveloka and Tiket.com.

Objective: This study aims to evaluate the user experience of the Access by KAI application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method and compare it with two competing applications to identify the factors that influence user satisfaction and the causes of its low rating.

Method: This research uses a mixed-method approach by quantitative data. The quantitative data were collected through a UEQ distributed to 150 respondents, while the qualitative data were obtained from in-depth interviews with three active users. The evaluation focuses on six UEQ dimensions: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty.

Result: The results show that the average score of Access by KAI is lower than its competitors across all dimensions. The lowest score was found in the Novelty dimension, with a value of 0.30, indicating a lack of innovation and feature updates. Interview findings further support this result, as users described the app as monotonous and outdated.

Conclusion: The Novelty dimension is the most influential factor contributing to the low rating of the Access by KAI application. These findings highlight the importance of continuous innovation in enhancing user satisfaction and loyalty in digital services.

Keywords: User Experience, UEQ, Access by KAI, Traveloka, Tiket.com, Application Evaluation

¹Mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta