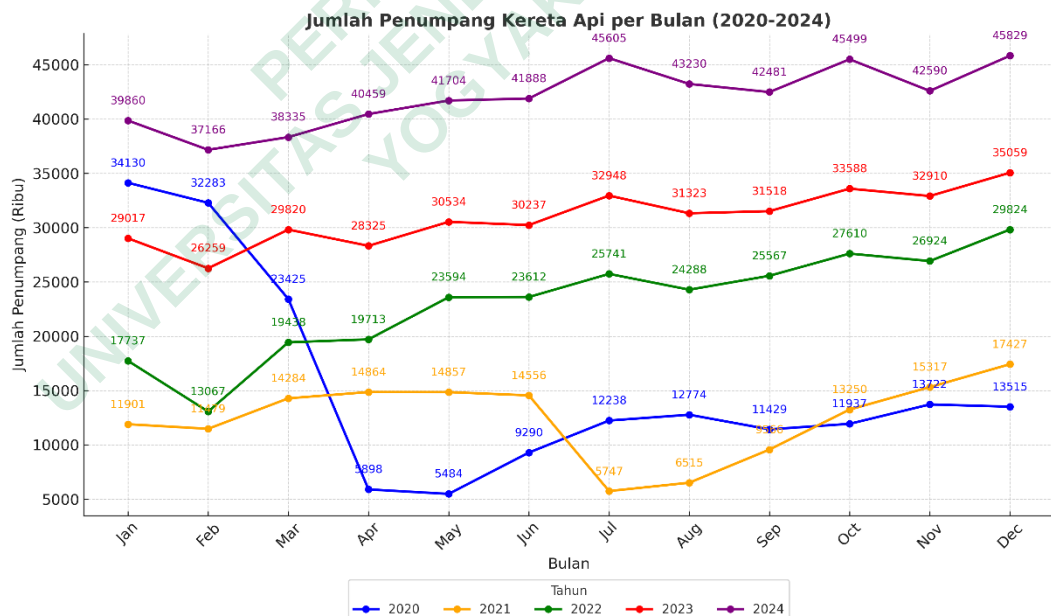


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, layanan pemesanan tiket kereta api berbasis aplikasi semakin diminati karena menawarkan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi dalam merencanakan perjalanan. Kehadiran aplikasi memungkinkan pengguna untuk mengatur rencana perjalanan secara lebih praktis dan cepat tanpa harus datang langsung ke stasiun (Agustina & Sardiarinto, 2022). Transportasi kereta api di Indonesia juga terus mengalami perkembangan, baik dari segi jumlah penumpang maupun layanan digital. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Nasional, data jumlah penumpang kereta api dari tahun 2020 sampai tahun 2024 mengalami peningkatan yang bisa dilihat pada Gambar 1.1. Tren ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan kereta api sebagai moda transportasi utama, baik untuk mobilitas sehari-hari maupun perjalanan jarak jauh.



Gambar 1.1 Data penumpang kereta api

Sumber: Pusat Data Statistika, 2025

PT. Kereta Api Indonesia atau selanjutnya disebut KAI adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola layanan transportasi kereta api, termasuk angkutan penumpang dan barang. Sampai saat ini KAI tetap bersaing dalam industri transportasi dan menarik lebih banyak pelanggan, KAI telah menyediakan aplikasi *Access by KAI* yang dapat diunduh melalui *Play Store* untuk memudahkan pengguna dalam memesan tiket (Agustian & Hadimin, 2022). Hal tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna seiring dengan meningkatnya pengguna transportasi kereta api. Namun, meskipun telah digunakan oleh 12.419.711 pengguna, aplikasi ini hanya memperoleh rating 2,7 di *Play Store* dengan 220.959 ulasan per 18 Februari 2025. Dibandingkan dengan aplikasi kompetitor seperti Traveloka, dan Tiket.com yang mendapatkan rating diatas 4 dengan masing – masing aplikasi memiliki rating yang sama di 4,8 menjadikan rating pada aplikasi *Access by KAI* masih cukup tertinggal. Hal tersebut menggambarkan pengalaman pengguna yang kurang optimal saat pengguna menggunakan aplikasi *Access by KAI*.

Pengalaman Pengguna merujuk pada respon yang dirasakan pengguna setelah menggunakan suatu produk bertujuan untuk memastikan pengguna mendapatkan pengalaman yang positif. Evaluasi terhadap produk, baik produk digital maupun non-digital, dilakukan untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna dengan produk tersebut (Adhitya et al., 2024). Loyalitas pelanggan dapat terbangun jika aplikasi mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik, yang mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Sebaliknya, pengalaman pengguna yang buruk dapat menurunkan minat pengguna untuk terus menggunakan produk (Maricar et al., 2021). Oleh karena itu, pengalaman pengguna sangat penting bagi suatu produk, terutama dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai pengalaman pengguna adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Metode UEQ dapat memberikan hasil yang cepat dan efisien dalam mengukur pengalaman pengguna terhadap sistem informasi akademik serta mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan agar lebih optimal bagi penggunanya (Dyah

Savitri & Indah Ratnasari, 2023). Studi lain membandingkan pengalaman pengguna dari dua aplikasi transportasi, Gobis Suroboyo Bus dan Transjatim, yang menunjukkan perbedaan kualitas pengalaman pengguna berdasarkan berbagai aspek sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan layanan transportasi berbasis aplikasi (Oktavia et al., 2024). Selain itu, metode ini tidak hanya mengukur aspek teknis sistem, tetapi juga persepsi emosional pengguna yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Pratama et al., 2022).

Berdasarkan temuan-temuan yang telah ada, dapat diimpulkan bahwa metode UEQ dapat dijadikan sebagai metode yang tepat untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi pemesanan tiket kereta api secara cepat, komprehensif, memiliki standar *benchmarking*, serta mampu mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan pengalaman pengguna dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Access by KAI dengan menggunakan metode UEQ.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dengan mempertimbangkan uraian pada bagian latar belakang, penelitian ini mengarah pada perumusan masalah yaitu rendahnya kepuasan pengguna pada aplikasi Access by KAI dibandingkan dengan aplikasi kompetitor yang sama seperti Traveloka, dan Tiket.com. Hal tersebut dicerminkan dari rating aplikasi di *Playstore* yang disebabkan pengalaman pengguna yang kurang optimal dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi pengalaman pengguna untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Access by KAI menggunakan metode UEQ.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI berdasarkan 6 aspek UEQ?
2. Bagaimana perbandingan pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI dengan aplikasi kompetitor seperti Traveloka dan Tiket.com berdasarkan hasil evaluasi UEQ?

3. Faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap rendahnya rating aplikasi Access by KAI?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI dengan perbandingan aplikasi Traveloka dan Tiket.com untuk memberikan wawasan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan hasil UEQ.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan dapat menjadi referensi yang ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai pengalaman pengguna dalam aplikasi pemesanan tiket transportasi. Selain itu, penelitian ini juga memperdalam wawasan tentang penggunaan UEQ dalam mengevaluasi aplikasi digital, khususnya di sektor transportasi.

- b. Manfaat Bagi Pengguna

Memberikan informasi yang objektif kepada pengguna dalam memilih aplikasi pemesanan tiket kereta api yang menawarkan pengalaman terbaik berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode UEQ.

- c. Manfaat Bagi Pengembang

Memberikan informasi yang berguna bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui desain antarmuka yang lebih baik, fitur yang lebih fungsional, dan performa yang lebih optimal berdasarkan hasil analisis UEQ.