

Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI ACCESS Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus: Masyarakat Surabaya)

Ahmad Virdauzy Rizky Akbar¹, Tri Lathif Mardi Suryanto^{2*}, Eristya Maya Safitri³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

¹virdauzyrzk@gmail.com

³maya.si@upnjatim.ac.id

*Corresponding author email: ²trilathif.si@upnjatim.ac.id

Abstrak— Beberapa ulasan mengenai adanya indikasi bahwa user experience pada aplikasi KAI Access tidak berjalan dengan baik dapat mengakibatkan kepuasan pengguna menurun. Hal tersebut merupakan permasalahan yang harus diperhatikan oleh PT. KAI untuk menjaga keberlangsungan aplikasi KAI Access. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berapa capaian indeks untuk kepuasan pengguna dan menganalisis hal-hal yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan pengalaman pengguna. Metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis. Alat ukur yang digunakan adalah HEART Metrics yaitu Happiness, Engagement, Adoption and retention, dan Task Success. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 102 responden yang merupakan warga Surabaya yang telah menggunakan aplikasi KAI Access minimal 2 kali penggunaan dan digunakan untuk mencari jadwal kereta api atau pemesanan tiket kereta api. Berdasarkan hasil analisis importance dan performance, terdapat dua item yang harus ditingkatkan prioritasnya, yaitu penggunaan jangka waktu yang lama dan pengalaman penggunaan aplikasi KAI Access bagi pengguna baru untuk melakukan pemesanan tiket kereta api.

Kata Kunci— User Experience, HEART METRICS, Importance Performance Analysis, KAI Access, Diagram Kartesius.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi sangat berdampak terhadap pelayanan pada suatu perusahaan. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan dan informasi secara cepat dan mudah. perusahaan berlomba-lomba untuk menciptakan Aplikasi mobile agar dapat membantu perusahaan dalam hal penyampaian informasi dan layanan. PT. Kereta Api Indonesia merupakan sebuah perusahaan milik BUMN yang berfokus pada jasa angkutan umum kereta api. Demi meningkatkan pelayanan terhadap pengguna kereta api di Indonesia, pada tahun 2014 PT. KAI meluncurkan sebuah aplikasi mobile bernama KAI Access yang bertujuan untuk membantu pengguna kereta api Indonesia lebih fleksibel dalam pemesanan tiket kereta api ataupun melihat jadwal kereta api. PT. KAI, dalam situs www.kai.id, mengklaim bahwa dengan menggunakan aplikasi KAI Access, penumpang tidak lagi harus mengantri dengan panjang tetapi hanya lewat smartphone penumpang dapat memesan tiket dengan mudah [1]. Namun pengalaman pengguna terhadap aplikasi KAI Access tidak begitu baik, terlihat pada rating yang didapatkan oleh aplikasi tersebut

pada apps market. Pada playstore, aplikasi KAI Access mendapatkan rating 2.8 dari 5 bintang dan pada appstore, aplikasi KAI Access mendapatkan rating 3 dari 5 bintang. Berdasarkan dari nilai yang didapat pada playstore dan appstore bahwa ada indikasi pengalaman pengguna yang kurang baik didukung oleh banyaknya ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi KAI Access. Menurut Kraft (2012), proses user experience akan terjadi ketika terdapat suatu permasalahan yang menyangkut mengenai perasaan pengguna. Adanya indikasi bahwa user experience belum sesuai ekspektasi dari pengguna dapat diukur dengan metode atau alat ukur ux [2]. User experience (UX) merupakan salah satu aspek penting yang berkaitan dengan ilmu sistem interaksi (Human Computer Interaction). UX sangat berperan untuk memastikan bahwa produk atau layanan dapat tersampaikan secara efektif dan efisien kepada end user.[3]. Pihak PT. KAI perlu untuk mengevaluasi User Experience aplikasi KAI Access karena jika user experience tidak berjalan secara positif, pengguna akan menolak untuk menggunakan produk tersebut [4]. Berdasarkan permasalahan diatas, dilakukan evaluasi user experience dengan menggunakan alat ukur HEART Metrics (Happiness, Engagement, Adoption and Retention, dan Task Success) yang dirancang oleh peneliti dari google, Rodden et al. [5]. Untuk mengolah hasil dari alat ukur HEART Metrics, digunakan metode Importance Performance Analysis untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki oleh PT. Kereta Api Indonesia pada aplikasi KAI Access. .

II. METODE

A. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah studi literatur yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi penting yang berhubungan dengan penelitian. Peneliti menggunakan alat pencarian google untuk memfasilitasi pencarian jurnal-jurnal atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan studi kasus atau topik yang diangkat pada penelitian ini. Data primer didapatkan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara daring. Hasil dari tahap ini adalah untuk mendapatkan data-data yang dapat membantu argumentasi dasar pada penelitian ini.

TABEL I
SKALA LIKERT

Skor	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	Sangat Tidak setuju	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Setuju	Tidak Penting
3	Kurang Setuju	Kurang Penting
4	Setuju	Penting
5	Sangat Setuju	Sangat Penting

B. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini tidak diketahui karena peneliti tidak dapat menentukan berapa jumlah pengguna aplikasi KAI Access pada Kota Surabaya sehingga peneliti menggunakan rumus lemeshow dan mendapatkan jumlah sampel pada penelitian ini. Jumlah sampel yang didapatkan adalah 102 responden. Menurut Gay and Diehl (1992), Roscoe (1972), dan Fraenkel and Wallen dalam Wiyadi (2009) [6], jumlah minimal sampel adalah 30 sampel.

C. HEART Metrics

HEART merupakan alat ukur komplementer yang diciptakan kendati adanya kebutuhan akan alat ukur yang desainnya lebih berfokus kepada user-centered. HEART diciptakan oleh Kenny Rodden pada saat memimpin tim riset kuantitatif pada bidang user experience di Google. Menurut Rodden, et al. (2010) HEART terdiri atas: [5]

1. Happiness Happiness atau kebahagiaan pada HEART metrics digunakan untuk mendeskripsikan alat ukur yang berhubungan dengan aspek subyektif pada user experience seperti tingkat kepuasan, daya tarik visual, kemungkinan untuk merekomendasi, dan tanggapan akan kemudahan penggunaan.
2. Engagement Merupakan tingkat keterlibatan pengguna dengan produk dimana pada konteks alat ukur ini, istilah yang sering dikaitkan dengan perilaku pengguna adalah frekuensi; intensitas; atau tingkat kedalaman interaksi dalam suatu periode waktu.
3. Adoption and Retention Adoption and Retention sangat berguna untuk sebuah produk dan fitur baru yang terus menjalani pembenahan dalam rangka penyempurnaan layanan.
 - Pada umumnya alat ukur Adoption menghitung seberapa banyak pengguna baru menggunakan produk pada suatu waktu yang ditentukan.
 - Sedangkan Retention mengukur tingkat keaktifan pengguna pada suatu periode waktu yang ditentukan. Namun, seperti yang dijabarkan dalam kasus penelitian Rodden (2010), “perhitungan” dapat dikatakan terpenuhi saat pengguna baru melakukan suatu kegiatan seperti melakukan pendaftaran; memanfaatkan fitur; ataupun prasyarat yang ditentukan lainnya.

4. Task Success Bagian terakhir “Task Success” meliputi beberapa alat ukur perilaku tradisional pada user experience seperti efisiensi, efektivitas, dan tingkat kesalahan.

D. Importance Performance Analysis

Metode ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977. [7] Importance Performance Analysis merupakan sebuah teknik untuk menghitung kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu perusahaan atau produk. Pada teknik ini, peneliti dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat kepentingan dan kinerja suatu objek penelitian. Selain itu, penulis juga dapat menentukan tindakan yang akan dilakukan pada atribut tersebut. Opsi tindakannya adalah mempertahankan, meningkatkan, ataupun mengurangi prioritas. Pada metode ini, ada beberapa tahap yang perlu dilakukan, antara lain:

1. Menghitung skor kinerja dan kepentingan.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja/kenyataan

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan

2. Analisis Kuadran.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2) \quad (3)$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor tingkat kinerja/persepsi

\bar{Y} = Skor tingkat kepentingan/ekspektasi

n = Jumlah responden

3. Menghitung skor untuk setiap item atau atribut.

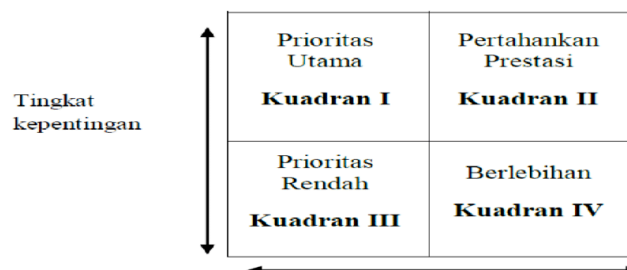
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (4) \quad (5)$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata skor kinerja/persepsi

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata skor kepentingan/ekspektasi

k = Jumlah Atribut



Gbr 1. Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A.

Menunjukkan faktor atau indikator yang dianggap penting oleh pengguna aplikasi KAI Access namun pihak pengembang (PT. KAI) belum menjalankan sesuai dengan keinginan pengguna aplikasi.

2. Kuadran B.
Menunjukkan faktor atau indikator yang telah berhasil dijalankan pihak pengembang (PT. KAI), untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap penting dan sangat memuaskan bagi pengguna aplikasi KAI Access.
3. Kuadran C.
Menunjukkan faktor atau indikator yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna aplikasi KAI Access an pelaksanaannya oleh pihak pengembang (PT. KAI) biasa-biasa saja.
4. Kuadran D.
Menunjukkan faktor tau indikator yang kurang penting pengaruhnya kepada pengguna aplikasi KAI Access dan pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan.

E. Variabel dan Instrumen yang digunakan

Variabel dalam penelitian ini adalah User Experience dengan Sub-Variabel adalah Happiness, Engagement, Adoption and Retention, dan Task Success.

TABEL III
INTRUMEN PERNYATAAN

Sub-Variabel	Pernyataan	Sumber	No
Happiness	Saya merasa puas ketika menggunakan aplikasi KAI Access.	UMUX Metrics (Finstad, 2010), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	1
	Saya merasa senang ketika menggunakan aplikasi KAI Access	(Flaounas, 2015), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	2
	Icon pada aplikasi KAI Access sangat menarik.	HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	3
	Visualisasi desain aplikasi KAI Access atraktif.	(Jeng, 2005), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	4
	Saya menyukai tampilan desain interface aplikasi KAI Access	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	5
	Saya akan merekomendasikan aplikasi KAI Access ke orang lain.	NPS, HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	6
	Aplikasi KAI Access mudah untuk digunakan.	SUPQ-R Metrics (Sauro, 2017), TAM (Hussain, 2013), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	7

Engagem ent	Aplikasi KAI Access mudah untuk dipahami.	TAM (Latifahul, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	8
	Navigasi aplikasi KAI Access mudah untuk di pelajari.	TAM (Latifahul, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	9
	Navigasi aplikasi KAI Access memudahkan pengguna.	SUPQ-R Metrics (Sauro, 2017), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	10
	Saya merasa mudah untuk melihat jadwal tiket kereta api.	TAM (Hussain, 2013), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	11
	Saya merasa mudah untuk melakukan pemesanan tiket kereta api.	TAM (Hussain, 2013), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	12
	Aplikasi KAI Access dapat digunakan setiap waktu.	HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	13
	Saya menggunakan aplikasi KAI Access setiap melihat jadwal kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	14
	Saya menggunakan aplikasi KAI Access setiap melakukan pemesanan tiket kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	15
	Saya perlu menggunakan aplikasi KAI Access ketika melihat jadwal kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), TAM (Latifahul, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	16
	Saya perlu menggunakan aplikasi KAI Access ketika melakukan pemesanan tiket kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), TAM (Latifahul, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	17

	Saya berniat menggunakan aplikasi KAI dalam jangka waktu yang lama	(Akbarullah, et. al, 2019), TAM (Latifahul, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	18
Adoption	Fitur melihat jadwal kereta api pada KAI Access berfungsi dengan baik saat digunakan pertama kali.	HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	19
	Fitur pemesanan tiket kereta api pada KAI Access berfungsi dengan baik saat digunakan pertama kali.	HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	20
	Saya akan menggunakan aplikasi KAI Access paling tidak sebulan sekali.	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	21
Retention	Saya menggunakan Aplikasi KAI Access hanya ketika melihat jadwal kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	22
	Saya menggunakan Aplikasi KAI Access hanya ketika melakukan pemesanan tiket kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	23
	Saya dapat mencari jadwal kereta api dengan cepat.	(Joo et. al, 2011), (Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	24
Task Success	Saya dapat melakukan pemesanan tiket kereta api dengan cepat.	(Joo et. al, 2011), (Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	25

Saya merasa aplikasi KAI Access membuat saya fleksibel dari sisi waktu untuk melihat jadwal kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	26
Saya merasa aplikasi KAI Access membuat saya fleksibel dari sisi waktu untuk melakukan pemesanan tiket kereta api.	(Akbarullah, et. al, 2019), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	27
Saya dapat melihat jadwal kereta api menggunakan aplikasi KAI Access.	(Joo et. al, 2011), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	28
Saya dapat melakukan pemesanan tiket kereta api menggunakan aplikasi KAI Access.	(Joo et. al, 2011), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	29
Aplikasi KAI Access sangat membantu untuk mencari informasi mengenai jadwal kereta api.	(Joo et. al, 2011), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	30
Aplikasi KAI Access sangat membantu untuk melakukan pemesanan tiket kereta api.	(Joo et. al, 2011), HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	31
Tidak ada error pada fitur informasi jadwal kereta api.	HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	32
Tidak ada error pada fitur pemesanan tiket kereta api.	HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	33
Jarang terjadi <i>crash</i> pada aplikasi KAI Access.	HEART Metrics (Rodden et. al, 2010)	34

III. PEMBAHASAN

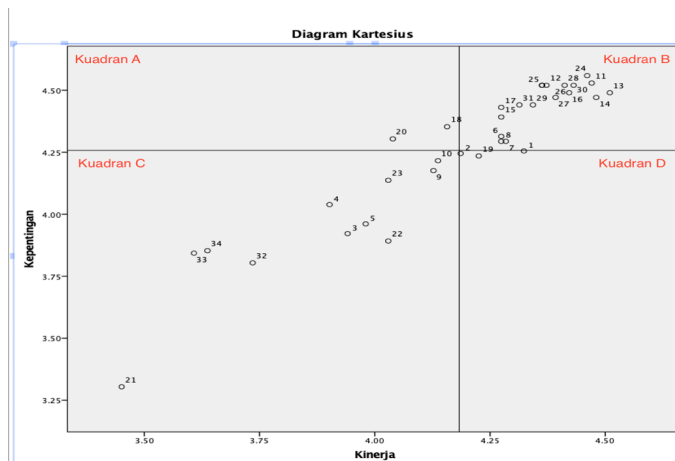
A. Importance Performance Analysis

Setelah melakukan proses pengolahan tingkat kesesuaian dan juga penentuan skor pengambilan keputusan yang didapatkan angka sebesar 98,056% maka, angka tersebut akan dibandingkan dengan nilai dari tingkat kesesuaian. Jika nilai tingkat kesesuaian lebih kecil daripada skor pengambilan keputusan maka perlu adanya perbaikan (Action) dan bila nilai tingkat kesesuaian lebih besar daripada skor pengambilan keputusan maka perlu dipertahankan (Hold). • Jika tingkat kesesuaian kecil dari 98,056% maka perlu adanya perbaikan yang ditandai dengan huruf A (Action). • Jika tingkat kesesuaian besar dari 98,0% maka perusahaan perlu mempertahankan atribut tersebut yang ditandai dengan huruf H (hold).

TABEL IIIII
HOLD AND ACTION

Sub-variabel	No	Tingkat Kesesuaian (%)	Skor Keputusan	Hold and Action
Happiness	1	101.61	98,056	H
	2	98.61	98,056	H
	3	100.50	98,056	H
	4	96.60	98,056	A
	5	100.50	98,056	H
	6	99.09	98,056	H
	7	99.77	98,056	H
	8	99.54	98,056	H
	9	98.83	98,056	H
	10	98.37	98,056	H
	11	98.70	98,056	H
	12	96.75	98,056	A
Engagemen t	13	100.44	98,056	H
	14	100.22	98,056	H
	15	97.32	98,056	A
	16	98.47	98,056	H
	17	96.46	98,056	A
	18	95.50	98,056	A
Adoption	19	99.77	98,056	H
	20	93.85	98,056	A
Retention	21	104.45	98,056	H
	22	103.53	98,056	H
	23	90.28	98,056	A
Task Success	24	97.85	98,056	A
	25	96.53	98,056	A
	26	96.53	98,056	A
	27	98.25	98,056	H
	28	97.61	98,056	A
	29	97.79	98,056	A
	30	98.048	98,056	A
	31	97.13	98,056	A
	32	98.20	98,056	H
	33	93.88	98,056	A
	34	94.40	98,056	A

Berdasarkan perbandingan antara tingkat kesesuaian dengan skor yang didapat, ada beberapa item yang perlu diperhatikan lebih sehingga diperlukan adanya perbaikan, yaitu item nomor 4, 12, 15, 17, 18, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 33, 34. Kemudian dilakukan pengolahan lebih mendalam dengan memetakan kedalam 4 kuadran sesuai dengan diagram kartesius.



Gbr 2. Hasil olah diagram kartesius

Berdasarkan hasil olah pada gambar 2, dapat disimpulkan sebagai berikut

A. Kuadran A

TABEL IVV
KUADRAN A

No	Item Pernyataan
18	Saya berniat menggunakan aplikasi KAI dalam jangka waktu yang lama
20	Fitur pemesanan tiket kereta api pada KAI Access berfungsi dengan baik saat digunakan pertama kali

Item 18 dan 20 merupakan item yang perlu ditingkatkan lagi kualitasnya berdasarkan pengalaman pengguna. Perbaikan mengenai tanggapan pengguna terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi KAI Access dalam jangka waktu yang lama perlu dialami oleh pihak PT. KAI sehingga aplikasi KAI Access menjadi aplikasi pelayanan dan informasi dalam moda transportasi kereta api yang terbaik. Kesan mengenai aplikasi KAI Access ketika pemesanan tiket kereta api pertama kali tidak begitu baik. Perlu adanya evaluasi mendalam untuk mencari permasalahan yang mengakibatkan hal tersebut terjadi.

B. Kuadran B

TABEL V
KUADRAN B

No	Item Pernyataan
6	Saya akan merekomendasikan aplikasi KAI Access ke orang lain.
7	Aplikasi KAI Access mudah untuk digunakan.

8	Aplikasi KAI Access mudah untuk dipahami.
11	Saya merasa mudah untuk melihat jadwal tiket kereta api.
12	Saya merasa mudah untuk melakukan pemesanan tiket kereta api.
13	Aplikasi KAI Access dapat digunakan setiap waktu.
14	Saya menggunakan aplikasi KAI Access setiap melihat jadwal kereta api.
15	Saya menggunakan aplikasi KAI Access setiap melakukan pemesanan tiket kereta api.
16	Saya perlu menggunakan aplikasi KAI Access ketika melihat jadwal kereta api.
17	Saya perlu menggunakan aplikasi KAI Access ketika melakukan pemesanan tiket kereta api.
24	Saya dapat mencari jadwal kereta api dengan cepat.
25	Saya dapat melakukan pemesanan tiket kereta api dengan cepat.
26	Aplikasi KAI Access dengan cepat memberikan informasi mengenai jadwal kereta api.
27	Aplikasi KAI Access dengan cepat memberikan informasi mengenai pemesanan tiket kereta api.
28	Saya merasa aplikasi KAI Access membuat saya fleksibel dari sisi waktu untuk melihat jadwal kereta api.
29	Saya merasa aplikasi KAI Access membuat saya fleksibel dari sisi waktu untuk melakukan pemesanan tiket kereta api.
30	Saya dapat melihat jadwal kereta api menggunakan aplikasi KAI Access.

Pada kuadran B, PT. KAI perlu mempertahankan beberapa item yaitu item nomor 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 karena berdasarkan pengalaman yang didapatkan oleh pengguna sudah terasa baik dan pelayanan maupun informasi yang sudah diberikan PT. KAI juga sudah baik. Maka dari itu, PT. KAI harus mempertahankan hal tersebut untuk kedepannya agar menjadi lebih baik.

C. Kuadran C

TABEL VI
KUADRAN C

No	Item Pernyataan
3	Icon pada aplikasi KAI Access sangat menarik
4	Visualisasi desain aplikasi KAI Access atraktif.
5	Saya menyukai tampilan desain interface aplikasi KAI Access
9	Navigasi aplikasi KAI Access mudah untuk di pelajari.
10	Navigasi aplikasi KAI Access memudahkan pengguna.
21	Aplikasi KAI Access dapat digunakan setiap waktu.
22	Saya menggunakan Aplikasi KAI Access hanya ketika melihat jadwal kereta api.
23	Saya menggunakan Aplikasi KAI Access hanya ketika melakukan pemesanan tiket kereta api.

- 32 Tidak ada error pada fitur informasi jadwal kereta api.
- 33 Tidak ada error pada fitur pemesanan tiket kereta api.
- 34 Jarang terjadi *crash* pada aplikasi KAI Access

Pada Kuadran C, tingkat kepentingan dan kinerja pada item 3, 4, 5, 9, 10, 21, 22, 23, 32, 33, 34 tidak dirasa begitu penting oleh pengguna dan PT. KAI juga tidak menjadikan prioritas utama dalam fokus pengembangan KAI Access. Namun PT. KAI perlu memberikan sedikit fokus kepada item pada kuadran ini karena tidak menutup kemungkinan item tersebut dapat menjadi prioritas bagi pengguna.

D. Kuadran D

TABEL VII
KUADRAN D

No	Item Pernyataan
1	Saya merasa puas ketika menggunakan aplikasi KAI Access.
2	Visualisasi desain aplikasi KAI Access atraktif.
19	Fitur melihat jadwal kereta api pada KAI Access berfungsi dengan baik saat digunakan pertama kali.
	Pada kuadran D, pengguna merasa bahwa item 1, 2, dan 19, belum menjadikan prioritas utama untuk meningkatkan pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi KAI Access. PT. KAI memberikan kinerja yang cukup besar dalam pengembangan aplikasi KAI Access pada item di kuadran ini. Namun diharapkan, PT. KAI dapat mengalokasikan kinerja pada kuadran ini untuk item-item yang lebih diprioritaskan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan untuk dapat melakukan perbaikan user experience pada aplikasi KAI Access. Adapun hal-hal atau item-item yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan importance performance analysis yang dapat dilihat pada diagram kartesius, dimana terdapat 2 item yang diperlukan secepatnya untuk dilakukan perbaikan. Item-item tersebut adalah sebagai berikut:

1. Saya berniat menggunakan aplikasi KAI dalam jangka waktu yang lama/intensitas penggunaan dalam jangka waktu yang lama
2. Fitur pemesanan tiket kereta api pada KAI Access berfungsi dengan baik saat digunakan pertama kali/pengalaman sebagai pengguna baru KAI Access ketika digunakan untuk melakukan pemesanan tiket dirasa kurang memuaskan bagi pengguna

Kedua item tersebut perlu dilakukan perbaikan guna mengakomodasi keinginan pengguna agar memunculkan pengalaman pengguna secara positif. Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini, hendaknya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi PT. KAI untuk meningkatkan user experience pengguna.
2. Mengenai peningkatan user experience hendaknya PT. KAI memahami terlebih dahulu hal-hal apa saja yang mempunyai urgensi sehingga dirasa perlu untuk dilakukan perbaikan secepatnya agar tidak terjadi kesalahan sehingga dapat menimbulkan kesalahan-kesalahan baru.

Penelitian ini menganalisis perilaku user experience sebatas permukaan saja. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat memberikan jawaban secara mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi item-item pernyataan tersebut.

REFERENSI

- [1] www.kai.id. (2019). Seluruh KA Lokal Bisa Dibeli Melalui KAI Access. https://www.kai.id/information/full_news/2269-seluruh-ka-lokal-bisa-dibeli-melalui-kai-access.
- [2] Kraft, Christian. (2012). User Experience Innovation: User Centered Design that Works. New York City: Apress.
- [3] Sohaib, O., Hussain, W., & Badini, M. K. (2011). User Experience (UX) and the Web Accessibility Standards. 8(3), pp.584–587.
- [4] Garrett, Jesse James. (2010). The Elements Of User Experience: User Centered Design For The Web and Beyond. Barkeley,CA: New Riders.
- [5] Rodden, Kerry., Hutchinson, Hilary., & Fu, Xin. (2010). Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications. Proceeding of Human Computer Interaction. Retrieved from ACM Digital Library.
- [6] Wiyadi, 2009. Pengukuran Indeks Daya Saing Industri Kecil Menengah (IKM) di Jawa Tengah. Jurnal Siasat Bisnis, 1(13): pp. 77–92.
- [7] Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. The Journal of Marketing, 41(1), pp. 77-79. *FLEXChip Signal Processor (MC68175/D)*, Motorola, 1996.