

## ABSTRAK

C-Access adalah aplikasi yang dikembangkan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari KRL Access, yang saat ini masih dalam tahap early access. C-Access bertujuan mempermudah pengguna KRL dalam mendapatkan informasi terkait KRL dengan lebih cepat dan mudah. Namun, sebagai aplikasi baru yang baru dirilis secara soft launching, C-Access tidak lepas dari bug dan kesalahan, terutama yang bisa mengganggu pengalaman pengguna. Selain itu, aplikasi sebelumnya, KRL Access, memiliki rating yang cukup rendah. Oleh karena itu, diperlukan analisis pengalaman pengguna untuk mengetahui permasalahan dan memberikan saran perbaikan untuk C-Access. Penelitian ini menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*, yaitu metode yang dilakukan bersama evaluator dengan memberi skenario tugas dan pertanyaan untuk menemukan masalah yang dialami pengguna saat menggunakan aplikasi. Evaluator dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu tiga orang yang belum pernah menggunakan aplikasi, satu orang yang menggunakan aplikasi, dan satu orang yang memahami dan rutin menggunakan aplikasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang harus segera diselesaikan karena aplikasi tidak memberikan umpan balik yang benar pada beberapa fitur seperti stasiun terdekat dan info stasiun. Perbaikan ini penting untuk meningkatkan fungsi dan kepuasan pengguna dari aplikasi C-Access.

Kata kunci: *C-Access, User Experience, Cognitive Walkthrough*

## ABSTRACT

*C-Access is an application developed by PT. Kereta Commuter Indonesia. This application is an evolution of the previous KRL Access, which is currently in the early access stage. C-Access aims to facilitate KRL Users in obtaining information related to the commuter line with greater speed and ease. However, being a recently released application in its soft launch phase, C-Access is not exempt from bugs and errors, especially those that could disrupt the User experience. Furthermore, the previous application, KRL Access, received a relatively low rating. Therefore, a User experience analysis is necessary to identify issues and provide improvement suggestions for C-Access. This research utilizes the Cognitive Walkthrough method, a collaborative approach involving evaluators presented with Task scenarios and questions to uncover problems experienced by Users while using the application. Evaluators in this study are divided into three groups: three individuals who have never used the application, one individual who uses the application, and one individual who understands and regularly uses the application. The evaluation results indicate that there are still some issues that need immediate attention since the application fails to provide accurate Feedback on certain features such as the nearest station and station information. Addressing these issues is crucial to enhance the overall functionality and User satisfaction of the C-Access application.*

**Keywords:** *C-Access, User Experience, Cognitive Walkthrough*