

ABSTRAK

PT KAI meluncurkan aplikasi *mobile* dengan nama KAI *Access* untuk menunjang pelayanan terhadap konsumen. Perusahaan telah melakukan beberapa kali pembaruan hingga sekarang pada versi 6.4.1 dan berubah nama menjadi *Access by KAI*. Aplikasi dapat diunduh melalui Google Play Store atau Apps Store. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada calon penumpang dalam mengakses dan melakukan transaksi pembelian tiket secara *online*. Terjadi penurunan *rating* yang cukup signifikan pada aplikasi KAI *Access*. Pada tahun 2024 *rating* tersebut turun hingga mencapai 2,2 di Play Store. *Rating* yang diberikan oleh pengguna tersebut terbilang cukup rendah dan terdapat banyak ulasan berupa kritik terhadap aplikasi seperti *button e-bording pass* yang sulit untuk ditemukan, beberapa fitur yang tidak perlu, dan fitur filter yang dirasa kurang efektif. Ulasan-ulasan tersebut berkaitan dengan aspek-aspek *usability* yang merepresentasikan kemudahan penggunaan, efektivitas, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability* dan memberikan usulan perbaikan pada aplikasi *Access by KAI*. *Think aloud* dan *heuristic evaluation* adalah dua pendekatan yang digunakan untuk melakukan penelitian ini. Selain itu penelitian ini, dilakukan oleh 30 responden untuk mengetahui perbedaan antara kedua metode. Responden yang dipilih dengan rentang usia 17-31 tahun.

Hasil dari penelitian ini diperoleh tingkat *usability* dari aplikasi *Access by KAI* sebesar 80,24% menggunakan metode *think aloud* dan 81,13% menggunakan metode *heuristic evaluation*. *Severity rating* rata-rata masalah setiap aspek *usability* yang diidentifikasi menggunakan metode *think aloud* dan *heuristic evaluation* tidak terdapat perbedaan yang signifikan ($P > 0,005$). Setelah dilakukan pengujian diberikan ditemukan beberapa masalah dengan tingkat *severity rating* 4 atau masalah yang penting untuk diperbaiki antara lain fitur bantuan yang sulit untuk diakses, lokasi penjemputan yang terbatas, dan ukuran *font* yang terlalu kecil. Sehingga diberikan beberapa usulan perbaikan fitur bantuan dibuat dalam bentuk *live chat*, menambahkan lokasi penjemputan, menambahkan peringatan ketika jaringan yang digunakan tidak stabil, dan memperbesar *font* pada informasi penting.

Kata kunci: *mobile apps, usability, think aloud, heuristic evaluation.*

ABSTRACT

PT KAI launched a mobile application called KAI Access to support customer service. The company has made several updates until now in version 6.4.1 and changed its name to Access by KAI. The application can be downloaded through Google Play Store or Apps Store. This application is expected to provide convenience to prospective passengers in accessing and making ticket purchase transactions online. There was a significant decrease in rating significant decrease in the KAI Access application. In 2024 the rating rating dropped to 2.2 in the Play Store. The rating given by the user is quite low and there are many reviews in the form of criticism of the application such as the e-bording pass button which is difficult to find, some unnecessary features, and filter features that are deemed unnecessary. Reviews These reviews relate to aspects of usability that represent ease of use, effectiveness, and user satisfaction with the application. use, effectiveness, and user satisfaction with the application.

This research was conducted to determine the level of usability and provide suggestions for improvements to the Access by KAI application. Think aloud and heuristic evaluation are two approaches used to conduct this research. In addition, this research was conducted by 30 respondents to find out the difference between the two methods. Respondents were selected with an age range of 17-31 years.

The results of this study obtained a usability level of the Access by KAI application of 80.24% using the think aloud method and 81.13% using the heuristic evaluation method. The average severity rating of each usability aspect problem identified using the think aloud and heuristic evaluation methods has no significant difference ($P > 0.005$). After testing was given, several problems were found with a severity rating of 4 or problems that are important to fix, including help features that are difficult to access, limited pick-up locations, and font sizes that are too small. So given some suggestions for improvement, the help feature is made in the form of live chat, adding a pick-up location, adding a warning when the network used is unstable, and enlarging the font on important information.

Keywords: *mobile apps, usability, think aloud, heuristic evaluation.*