



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Rumusan Masalah

Setelah menjabarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas Adapun rumusan yang di ambil dari penelerti antara lain:

- 1) Bagaimana metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dapat diterapkan dalam menganalisis persepsi pengguna terhadap kinerja sistem pada aplikasi *Access by KAI*?
- 2) Bagaimana mengimplementasikan metode *Delone & McLean* dalam melakukan analisis kinerja aplikasi *Access by KAI*?
- 3) Bagaimana hasil analisis kinerja pada aplikasi *Access by KAI* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean*?

1.2 Latar Belakang

Di era transformasi digital, efisiensi dan efektivitas sistem informasi memainkan peran penting dalam kesuksesan organisasi. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di sektor transportasi, termasuk Kereta Api Indonesia (KAI), terus berupaya mengadopsi teknologi digital guna meningkatkan kinerja layanan bagi pelanggan. Salah satu bentuk inovasi digital yang dikembangkan adalah aplikasi "Access by KAI," yang dirancang untuk menyederhanakan akses ke layanan dan meningkatkan pengalaman pengguna. PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) meluncurkan aplikasi KAI Access pada tahun 2014 sebagai bagian dari upaya inovasi dan peningkatan layanan kepada pelanggan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan tiket kereta api secara praktis tanpa harus mengantre di stasiun. Selain itu, KAI Access juga menyediakan berbagai informasi penting terkait perjalanan kereta, seperti jadwal keberangkatan, ketersediaan kursi, serta status perjalanan secara real-time. Sejak diperkenalkan, aplikasi ini terus mengalami peningkatan popularitas berkat kemudahan penggunaan dan fungsionalitasnya yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat modern. (Setiawan & Novita, 2021)

Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, tantangan terhadap kinerja aplikasi ini pun turut muncul. Kinerja sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknisnya, tetapi juga oleh tingkat persepsi pengguna. Meskipun *Access by KAI* telah memberikan banyak kemudahan, berbagai kendala teknis masih sering ditemui, seperti *error* pada aplikasi, waktu pemuatan yang lama pada menu pengecekan kereta, serta batas waktu pemesanan yang hanya enam menit yang dianggap terlalu singkat. Masalah lain yang cukup sering dikeluhkan adalah kegagalan transaksi, di mana pengguna telah melakukan pembayaran dan saldo terpotong, tetapi tiket tidak berhasil dipesan. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya analisis menyeluruh terhadap aplikasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menyadari pentingnya pemeliharaan sistem, PT KAI secara berkala melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja aplikasi. Salah satunya adalah kegiatan pemeliharaan yang diumumkan melalui laman Facebook resmi KAI121, yang dijadwalkan pada Senin, 20 Januari 2025, mulai pukul 23.30 hingga 01.00 WIB. Selama periode tersebut, layanan pemesanan tiket melalui *Access by KAI* dan seluruh kanal resmi pemesanan mengalami gangguan sementara. Upaya pemeliharaan ini merupakan langkah penting untuk mengurangi keluhan pengguna, meningkatkan performa sistem, serta memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital yang disediakan oleh PT KAI.

Efektivitas dan penyebaran aplikasi *Access by KAI* secara langsung dipengaruhi oleh tingkat persepsi pengguna. Pengguna yang merasa puas cenderung menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikannya kepada orang lain. (Pujana dkk., 2023). Oleh karena itu, mengetahui tingkat





persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi menjadi penting bagi PT KAI untuk menganalisis kinerja aplikasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem informasi pada aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone & McLean*. Metode EUCS berfokus pada perspektif pengguna dengan menilai sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan mereka dengan variabel *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*. Sementara itu, model *DeLone & McLean* menganalisis kinerja sistem informasi melalui dua dimensi, seperti *System Quality*, *Use*. Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih holistik terhadap perspektif pengguna terhadap kinerja aplikasi *Access by KAI*. Dengan metodologi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap wawasan mendalam yang relevan untuk perbaikan aplikasi di masa depan, sehingga mampu meningkatkan kinerja layanan serta keterlibatan pengguna di sektor transportasi.

1.3 Batasan Masalah

Sebagai ruang lingkup skripsi ini, penulis mengambil batasan cakupan agar menjaga konsistensi tujuan dari perancangan sistem itu sendiri, sehingga masalah yang dihadapi tidak meluas dan pembahasan lebih terarah. Batasan tersebut adalah:

- 1) Penelitian ini hanya dibatasi pada analisis kinerja aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone & McLean*. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menilai persepsi pengguna dan kinerja sistem aplikasi, bukan pada pengembangan teknis atau arsitektur sistem yang mendasari aplikasi.
- 2) Aspek yang dianalisis dalam penelitian ini terbatas pada persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi yang mencakup variabel *Accuracy*, *Format*, dan *Ease Of Use*, yang diukur dengan model EUCS. Selain itu, kinerja sistem aplikasi yang dianalisis melalui dimensi *System*



Quality dan penggunaan aplikasi mengacu pada model *Delone & McLean*.

- 3) Fitur-fitur lain seperti informasi stasiun, *loyalty*, dan layanan tambahan lainnya tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.
- 4) Penelitian ini terbatas pada Mahasiswa Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum yang menggunakan aplikasi *Access by KAI* dalam 6 bulan terakhir.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dalam melakukan analisis persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi *Access by KAI*
- 2) Mengimplementasikan metode *Delone & McLean* dalam melakukan analisis kinerja pada aplikasi *Access by KAI*
- 3) Mengetahui hasil dari analisis kinerja sistem informasi pada aplikasi *Access by KAI* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti antara lain:

- 1) Dosen

Penelitian ini membantu dosen dalam memperluas dan mendalami keilmuannya.

- 2) Penulis

Penelitian ini merupakan lahan pembelajaran dalam bidang analisis khususnya dalam bidang analisis aplikasi *Access by KAI*.

- 3) Unipdu

Penelitian ini akan memperkaya pustaka penelitian universitas serta meningkatkan keilmuan serta pemahaman kepada mahasiswa, dosen, dan staf yang ada di lingkungan kampus.



1.6 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam tiap-tiap tahapan antara lain:

1) Observasi

Langkah awal dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung di lokasi penelitian kepada pengguna Aplikasi *Access by KAI* terhadap permasalahan yang ada pada saat penggunaan *Access by KAI*.

2) Sampel

Sampel penelitian ini diambil dari populasi menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria responden yang memiliki pengalaman menggunakan Aplikasi *Access by KAI* tersebut dan tercatat sebagai mahasiswa aktif. Kemudian sampel dihitung menggunakan rumus *Heir et al* (2010). Jumlah sampel ditentukan untuk mendapatkan data yang representatif.

3) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui media sosial untuk mengisi Google Form yang telah disusun berdasarkan variabel-variabel yang disesuaikan pada model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan model *Delone & McLean* yang digunakan yaitu isi (isi), presisi (akurasi), format, kemudahan penggunaan (kemudahan penggunaan).

4) Analisis dan Pembahasan

Data yang telah didapatkan kemudian diolah menggunakan *SPSS* kemudian di analisis, lalu hasilnya di interpretasikan berdasarkan standar dan kriteria dari model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan model *Delone & McLean*

5) Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan interpretasi hasil, penelitian ini akan menyimpulkan kinerja aplikasi *Access by KAI* secara ringkas dan terperinci.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi, pembatasan dan perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori penelitian yang mencakup peneiltian terdahulu dan kajian Pustaka.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang analisis kebutuhan dari sistem yang akan dibangun, perbandingan sistem yang sudah ada dengan sistem yang diusulkan, dan perancangan sistem yang diusulkan.

BAB 4 PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan prosedur testing dan proses pengujian sistem yang telah dibuat.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.

