

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

(STUDI KASUS : UNIVERITAS SRIWIJAYA)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

YAMI ARISMA

NIM 09031282025061

**PRODI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN
METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

(STUDI KASUS: UNIVERSITAS SRIWIJAYA)

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

YAMI ARISMA

NIM : 09031282025061


Disetujui,

Indralaya, 18 Januari 2024

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi .**


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,


Dinna Yunika Hardivanti, S.SI., M.T
NIP 198806282019032013

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yami Arisma
NIM : 09031282025061
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi Access by KAI
Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*
(EUCS) (Studi Kasus : Universitas Sriwijaya)

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin* : 10%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Indralaya, 18 Januari 2024



Yami Arisma
NIM. 09031282025061

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yami Arisma
NIM : 09031282025061
Judul Publikasi : Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi Access by KAI
Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*
(EUCS) (Studi Kasus : Universitas Sriwijaya)
DOI : <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v5i3.587>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Universitas Sriwijaya)

Yang diusulkan pada *Journal of Computer Science and Applied Informatics* (ILKOMNIKA) Volume 5, No.3, Desember 2023. Halaman 129-138 bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,



Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T
NIP. 198806282019032013

Indralaya, 11 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Yami Arisma
NIM. 09031282025061

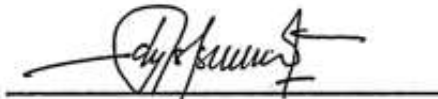
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah accepted di Jurnal ILKOMNIKA : *Journal of Computer Science and Applied Informatics* (Sinta 4) pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 19 Desember 2023
Nama : Yami Arisma .
NIM : 09031282025061
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI
Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*
(EUCS) (Studi Kasus : Universitas Sriwijaya)

Tim Pembimbing :

1. Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto :

***“Magnus in me dubitans error eorum fuit. Quanto minoris,
eo beatior. Nolo telo occidere, telum sum.”***

(Meragukan ku adalah kesalahan besar mereka. Semakin diremehkan, semakin senang.

Saya tidak butuh senjata untuk membalasnya, saya adalah senjata.)

- *Yamy Arisma*

Karya ini ku persembahkan kepada :

- ♥ Ayah, Bunda, dan Adik tercinta,
- ♥ Keluarga besar penulis,
- ♥ Para sahabat dan rekan-rekan penulis selama menempuh pendidikan,
- ♥ Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini,
- ♥ Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)***”. Skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan serta kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Ayah, Bunda, dan saudaraku yang tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis baik moril maupun materil selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.

6. Bapak Pacu Putra Suarli, M.CS., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan inspirasi dalam mengejar impian.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Kmputer Universitas Sriwijaya yang sudah sangat professional dalam membantu berbagai kegiatan mahasiswa.
8. Rekan dalam penelitian, Emil Yana, yang telah membantu dan mendukung Penulis dalam melakukan penelitian.
9. Teman – teman seperjuangan dari Sistem Informasi angkatan 2020, terkhusus teman-teman kelas SIREG A 2020.
10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Indralaya, 18 Januari 2024
Penulis,

Yami Arisma

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

(STUDI KASUS: UNIVERSITAS SRIWIJAYA)

Oleh

YAMI ARISMA 09031282025061

ABSTRAK

Aplikasi resmi pembelian tiket kereta api dari PT Kereta Api Indonesia disebut Access by KAI, dan dirilis pada tahun 2014. Pelanggan tidak perlu lagi repot-repot mengunjungi stasiun untuk mengubah jadwal atau membatalkan tiket berkat Access by KAI. Namun, ulasan negatif muncul berdasarkan peringkat playstore, dan sebagai hasilnya, pengguna telah memberikan program ini 2.3 dari 5. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna terhadap aplikasi Access by KAI. Penelitian ini menggunakan teknik *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengukur dari lima faktor, yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, serta *timeliness*. 394 mahasiswa Universitas Sriwijaya saat ini merupakan populasi dan sampel dalam penelitian ini. Data di analisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan software SmartPLS4. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel *content* (*path coefficient* 0,332 dan T-statistik 5,483), *accuracy* (*path coefficient* 0,250 dan T-statistik 4,874), *format* (*path coefficient* 0,387 dan T-statistik 8,338), dan *Ease of Use* (*path coefficient* 0,149 dan T-statistik 2,230). Namun, variabel *Timeliness* (*path coefficient* 0,070 dan T-statistik 1,142 tidak memiliki dampak yang cukup besar pada seberapa puas pengguna dengan aplikasi Access by KAI.

Kata Kunci : *User Satisfaction*, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Access by KAI*

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF USERS OF THE ACCESS BY KAI APPLICATION USING THE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* METHOD

(CASE STUDY : SRIWIJAYA UNIVERSITY)

By

YAMI ARISMA 09031282025061

ABSTRACT

The official application for purchasing train tickets from PT Kereta Api Indonesia is called Access by KAI, and was released in 2014. Customers no longer need to bother visiting stations to change schedules or cancel tickets thanks to Access by KAI. However, negative reviews emerged based on playstore ratings, and as a result, users have given this program 2.3 out of 5. This research aims to evaluate how satisfied users are with the Access by KAI application. This research uses the End-User Computing Satisfaction (EUCS) technique, which measures five factors, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. 394 Sriwijaya University students currently constitute the population and sample in this research. Data were analyzed using the Structural Equation Model (SEM) approach with SmartPLS4 software. Findings from the research show that user satisfaction with the Access by KAI application is positively and significantly influenced by content variables (path coefficient 0.332 and T-statistic 5.483), accuracy (path coefficient 0.250 and T-statistic 4.874), format (path coefficient 0.387 and T-statistics 8.338), and ease of use (path coefficient 0.149 and T-statistics 2.230). However, the timeliness variable (path coefficient 0.070 and T-statistic 1.142 does not have a large enough impact on how satisfied users are with the Access by KAI application.

Keyword : *User Satisfaction, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Access by KAI*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN	4
1.5 BATASAN MASALAH	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 PT. KERETA API INDONESIA (KAI)	5
2.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia	5
2.1.2 Logo PT. Kereta Api Indonesia.....	6
2.1.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia.....	6
2.2 ACCESS BY KAI.....	7
2.2.1 Pengertian Access by KAI	7
2.2.2 Aplikasi Access by KAI.....	7
2.3 KEPUASAN PENGGUNA	14

2.4 <i>END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)</i>	15
2.5 POPULASI DAN SAMPEL	17
2.6 <i>SKALA LIKERT</i>	17
2.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	18
2.7.1 <i>Desain Outer Model</i>	18
2.7.2 <i>Desain Inner Model</i>	18
2.7.3 <i>Evaluasi Model</i>	18
2.7 PENGUJIAN HIPOTESIS	20
2.8 PENELITIAN TERDAHULU	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 TAHAPAN PENELITIAN	24
3.2 STUDI LITERATURE	24
3.2.1 <i>Studi Lapangan</i>	24
3.2.2 <i>Studi Pustaka</i>	25
3.3 IDENTIFIKASI MASALAH	25
3.4 PENENTUAN METODE PENELITIAN	25
3.5 PENYUSUNAN HIPOTESIS.....	26
3.6 PENYUSUNAN DAN PENYEBARAN KUESIONER.....	26
3.6.1 <i>Penyusunan Kuesioner</i>	26
3.6.2 <i>Penyebaran Kuesioner</i>	29
3.7 <i>PILOT TEST</i>	30
3.8 ANALISIS DATA.....	31
3.8.1 <i>Outer Model</i>	31
3.8.2 <i>Inner Model</i>	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 ALUR PENELITIAN.....	32
4.2 HASIL PERHITUNGAN PILOT TEST.....	32

4.3 HASIL PENGUMPULAN DATA	35
4.4 KARAKTERISTIK RESPONDEN	35
4.4.1 Jenis Kelamin	35
4.4.2 Fakultas	36
4.4.3 Angkatan	36
4.5 ANALISIS DATA.....	37
4.5.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>.....	37
4.5.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>.....	40
4.6 HASIL UJI HIPOTESIS	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Aplikasi Access by KAI pada Smartphone	1
Gambar 2.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia.....	6
Gambar 2.2 Tampilan Laman Beranda	8
Gambar 2.3 Tampilan Laman Kereta	9
Gambar 2.4 Tampilan Laman Tiket Saya.....	10
Gambar 2.5 Tampilan Laman Promo	10
Gambar 2.6 Tampilan Laman Akun	11
Gambar 2.7 Tampilan Laman Cari Tiket Kereta Antar Kota	12
Gambar 2.8 Tampilan Laman Cari Tiket Kereta Lokal.....	13
Gambar 2.9 Tampilan Laman Cummuter Line	13
Gambar 2.10 Tampilan Laman Cari Kereta Bandara	14
Gambar 2.11 Variabel Metode EUCS	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian	26
Gambar 4.1 Model Desain.....	33
Gambar 4.2 Pie Chart Kepuasan Pengguna.....	35
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar 4.4 Fakultas Responden.....	36
Gambar 4.5 Tahun Angkatan Responden.....	37
Gambar 4.6 Hasil Path Coefficient.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Skala Linkert	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner.....	27
Tabel 4.1 Outer Loadings.....	33
Tabel 4.2 Cross Loading	34
Tabel 4.3 Reabilitas dan validitas Konstruk.....	34
Tabel 4.4 Outer Loading pada Indikator Convergent Validity	37
Tabel 4.5 Nilai AVE.....	38
Tabel 4.6 Nilai Cross Loading	38
Tabel 4.7 Nilai Akar Kuadrat AVE.....	39
Tabel 4.8 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	39
Tabel 4.9 R-Square.....	40
Tabel 4.10 Nilai Path Coefficient.....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji HIpotesis.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kesediaan Membimbing	A-1
Lampiran 2. Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa	B-1
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	C-1
Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuesioner	D-1
Lampiran 5. Hasil Pengumpulan Data	E-1
Lampiran 6. Bukti Publikasi Artikel	F-1
Lampiran 7. Hasil Pengecekan Similarity.....	G-1
Lampiran 8. Surat Pernyataan Similarity	H-1
Lampiran 9. Kartu Konsultasi	I-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Waktu sangat dihargai di zaman modern karena semua disiplin ilmu harus bergerak lebih cepat di dunia global ini. Oleh karena itu, untuk membuat transportasi lebih cepat dan nyaman digunakan orang, juga harus ditingkatkan (Setiawan & Novita, 2021). Seperti yang terlihat dari munculnya layanan unik yang ditawarkan oleh Kereta Api Indonesia dalam berbagai aplikasi, kereta api tampaknya menjadi moda transportasi yang populer di kalangan orang Indonesia. Didirikan pada tanggal 28 September 1945, PT.KAI merupakan BUMN terkemuka di Indonesia yang menawarkan layanan transportasi kereta api. Mengingat peran penting yang dimainkan inovasi dalam setiap bisnis di era global, setiap layanan yang ditawarkan kepada masyarakat terkena dampaknya, yang dapat menyebabkan peningkatan kualitas layanan tersebut (Setiawan & Novita, 2021). Untuk menumbuhkan kliennya dan menarik bisnis baru, PT KAI harus lebih berinovasi (Putra & Prehanto, 2021). Kapasitas bisnis penghasil jasa untuk memenuhi permintaan klien sambil tetap memberikan layanan dikenal sebagai produktivitas layanan. Pelanggan membutuhkan peningkatan layanan agar semuanya menjadi lebih efektif dan efisien (Riazul Khairati, 2022).



Gambar 1.1 Logo Aplikasi Access by KAI pada Smartphone

Perusahaan Kereta Api Indonesia (PT KAI) berusaha mengembangkan KAI Access, penemuan terbaru, di tahun 2014. Aplikasi ini semakin populer sejak dirilis guna memesan tiket kereta api dan mengakses informasi (Setiawan & Novita, 2021). Pada Agustus 2023, PT KAI mendesain ulang aplikasi KAI Access dan secara resmi mengganti namanya menjadi Access by KAI. Peluncuran aplikasi KAI Access bertujuan guna memudahkan pengguna

mengakses layanan digital dan memamerkan inovasi digital PT KAI guna meningkatkan pengalaman pelanggan dengan teknologi yang lebih andal. Pengalaman pengguna diharapkan meningkat karena peningkatan antarmuka pengguna, seperti desain yang lebih bersemangat dan muda, serta peningkatan fitur dan layanan yang ada..

Perencana perjalanan, reservasi hotel, pelacakan langsung, dan poin loyalitas hanyalah empat dari fitur hebat yang ditawarkan Access by KAI. Selain fitur-fitur hebat ini, perusahaan juga menciptakan layanan baru untuk lebih memenuhi permintaan penggunanya. Sebagai cara untuk mengikuti perkembangan zaman dan beradaptasi dengan teknologi baru, fitur lain seperti kemampuan untuk memesan tiket untuk jalur komuter, Kereta Bandara, LRT Jabodebek, single sign-on, pendaftaran gerbang Boarding Face Recognition, transfer tiket, dan layanan kereta api terkini lainnya juga ditingkatkan untuk kenyamanan pengguna. Selain itu, aplikasi Access by KAI dimaksudkan untuk berfungsi sebagai aplikasi masuk komunitas untuk berbagai persyaratan yang tidak terkait dengan transportasi. Masyarakat mungkin sudah membeli pulsa, paket data, dan power token melalui layanan PPOB (online bank payment point). Dengan diluncurkannya aplikasi Access by KAI, diharapkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan angkutan massal Kereta Api yang diharapkan cepat, aman, menyenangkan, dan sehat akan semakin tumbuh, terutama di kalangan milenial dan generasi Z.

12.419.711 pengguna terdaftar, 6.101.343 pengguna aktif dilaporkan per Juni 2023. KAI mengatakan, aplikasi KAI Access menyumbang sebagian besar pemesanan tiket kereta api antara Januari hingga Juni 2023. 9.179.669 (61,77%) total transaksi pesanan dilakukan melalui KAI Access; 4.027.330 (27,10%) dibuat dengan mitra B2B; 1.259.344 (8,47%) dilakukan melalui counter; 373.980 (2,52%) dibuat di situs web KAI; 14.439 (0,10%) dibuat melalui mesin penjual otomatis; dan 6.234 (0,04%) dilakukan melalui Contact Center 121. Namun, berdasarkan peringkat dan ulasan pengguna di Play Store, aplikasi ini memiliki peringkat bintang 2,3. Setelah diperiksa lebih dekat, beberapa evaluasi memiliki peringkat 1 dan negatif. Pengguna biasa memiliki keluhan mengenai saldo lama yang telah diisi ulang, waktu pemuatan yang buruk, banyak masalah, dan periode pemesanan tiket yang terlalu cepat.

Diperlukan analisis kepuasan pelanggan, berdasarkan keluhan dari pengguna dan statistik rating dari playstore yang diperoleh pada 23 November 2023. Tingkat kebahagiaan yang dimiliki pengguna dengan aplikasi atau perangkat lunak dikenal sebagai kepuasan pengguna aplikasi. Ini mencakup bagaimana kualitas aplikasi, kinerja, fungsionalitas, antarmuka pengguna, dan elemen lainnya dirasakan oleh pengguna (Istianah & Yustanti,

2022). Efektivitas dan penyebaran aplikasi secara langsung dipengaruhi oleh kebahagiaan pengguna. Pengguna yang senang dengan aplikasi lebih cenderung menggunakannya secara konsisten, menulis ulasan yang baik, dan merujuk orang lain ke sana. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan memungkinkan bisnis atau organisasi untuk menilai kualitas penawarannya (Pujana et al., 2023). Sangat penting untuk memperhatikan kualitas layanan karena dinilai sebagai taktik perusahaan yang berusaha menunaikan syarat, keinginan, dan reputasi konsumen pada layanan yang diperoleh untuk terus menghasilkan efek yang menguntungkan, yaitu loyalitas klien (Saputri & Alvin, 2020).

Untuk mengukur kebahagiaan pengguna ketika pengguna terlibat langsung dengan sistem informasi, para peneliti telah mengembangkan teknik *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengoperasikan instrumen yang menggabungkan item produk informasi dan kenyamanan pengguna (Agustina & Abdillah, 2021). Dengan membandingkan kedua instrumen tersebut, (Ramadhayanti et al., 2023) menyimpulkan bahwa EUCS lebih menguntungkan daripada pendekatan UIS. Pendekatan ini, memprioritaskan kepuasan pengguna dengan mengevaluasi sistem berdasarkan *content, accuracy, format, ease of use, dan timelines* (Riazul Khairati, 2022).

Dengan melibatkan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan isu latar belakang yang diberikan, peneliti akan menyelidiki kepuasan pengguna dengan aplikasi Access by KAI dari sudut pandang mahasiswa Universitas Sriwijaya secara lebih rinci. Topik penelitian dipilih oleh para peneliti karena belum mendapat banyak perhatian dari peneliti sebelumnya. Ini memeriksa minat pengguna dalam Akses oleh pengguna KAI, kegunaan sistem, dan kecepatan dan kebenaran sistem output. Ini adalah alasan untuk penggunaan Access oleh peneliti oleh penelitian KAI sebagai subjek uji untuk mengukur kepuasan pengguna. Menurut definisi di atas, para sarjana tertarik untuk ingin melakukan penelitian tesis di bawah judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Universitas Sriwijaya)**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Mengacu pada kerangka yang diuraikan secara rinci, permasalahan riset ini ialah, mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI, dan unsur apa saja yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna Access by KAI, mengaplikasikan teknik *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Merujuk pada penetapan masalah yang diajukan, maka focus yang hendak terwujud dalam riset ini yaitu, mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI, dan unsur apa saja yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini, melibatkan beberapa keuntungan, yakni :

- a. Dapat dijadikan referensi rujukan, dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI.
- b. Dapat dijadikan asas peningkatan system, sesuai dengan variable yang diyakini belum mencapai tingkat kepuasan optimal.

1.5 BATASAN MASALAH

Agar permasalahan yang dibahas konsisten, dengan cakupan isu yang akan dibahas, sehingga diatur pembatasan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

- a. Hanya sebatas pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI.
- b. Responden penelitian mencakup mahasiswa, pengguna aplikasi Access by KAI pada Universitas Sriwijaya.
- c. Melibatkan teknik *End-User Computing Satisfacrion*(EUCS), guna mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *The Third Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS2021)*, 3(4), 692–701. <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/view/2865/1097%0Ahttps://arxiv.org/abs/2207.00642>
- Astuti, W., & Waluyo, R. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Eucs. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(1), 9–16.
- Ayu Rinjani, A. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 123. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v10i2.655>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Karomatunnisa, H., Nur Afiana, F., Rifai, Z., Oktaviana, L. D., Yunita, I. R., Aji, R. P., & Anwar, T. (2022). End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Assesment Minat Anak Di Hompimpaa Alaium Gambreng. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(1), 1–8.
- Kerinci, I. (2021). 8052-23968-1-Pb. 11(1), 68–82.
- Megawaty, & Ariningsih, L. (2022). Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Bumigora Information Technology (BITe)*, 4(2), 193–204. <https://doi.org/10.30812/bite.v4i2.2383>
- Prabawanti, R., & Sihombing, D. J. C. (2023). Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of E-Commerce Applications Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(1), 324–332. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i1.437>
- Pujana, G., Made Ardwi Pradnyana, I., & Ketut Resika Artha, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika*

(*KARMAPATI*), 12(1), 57–66. <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>

Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). analisis kepuasan pengguna aplikasi flip.id menggunakan metode TAM dan EUCS. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 8.

Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>

Rasoolimanesh, S. M. (2022). Discriminant validity assessment in PLS-SEM: A comprehensive composite-based approach. *Data Analysis Perspectives Journal*, 3(2), 1–8.

Riazul Khairati. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh*.

Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>

Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>