

**ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX PADA APLIKASI ACCESS BY
KAI MENGGUNAKAN METODE *HUMAN CENTERED DESIGN* (HCD)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Rini Wulan Sari 09031382126141

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS DAN PERANGAN UVUX PADA APLIKASI ACCESS BY KAI
MENGUNAKAN METODE *HUMAN CENTERED DESIGN* (HCD)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

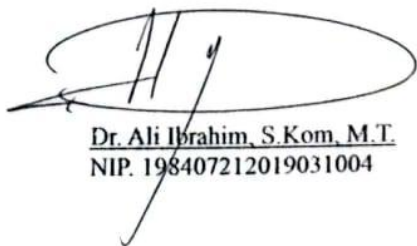
NIM 09031382126141

Oleh:

Rini Wulan Sari

NIM. 09031382126141

Pembimbing 1,



Dr. Ali Ibrahim, S.Kom, M.T.
NIP. 198407212019031004

Palembang,
Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T, M.T.
NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rini Wulan Sari
NIM : 09031382126141
Program Studi : S-1 Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Dan Perancangan UI/UX Pada Aplikasi
Access By KAI Menggunakan *Metode Human
Centered Design (HCD)*

Hasil pengecekan *software iThenticate/Turnitin*: 5%

Menyatakan bahwa laporan proyek saya merupakan hasil kerja sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan /plagiat dalam laporan proyek ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dan Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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



Palembang,

Rini Wulan Sari
NIM. 09031382126141

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 30 Desember 2024
Nama : Rini Wulan Sari
NIM : 09031382126141
Judul : Analisis Dan Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Access
By KAI Menggunakan Metode *Human Centered Design*
(HCD)

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, S. Kom., M.T.
2. Ketua Penguji : Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.
3. Penguji 1 : Lin Seprina, M.Kom.







Mengotahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifal, S.T., M.T.
NIP.19791020201012003

KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Jika Allah menolong kamu, maka tak ada orang yang dapat mengalahkan kamu”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakak Kandung
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- ❖ Para Sahabat
- ❖ Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan puji dan syukur saya panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas hidayah dan rahmat-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis dan Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode *Human Centered Design***” sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan lancar sebagai persyaratan Tugas Akhir di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

Dalam proses penyusunan proposal ini tentu tak mudah untuk dilalui banyak tantangan dan halangan yang harus dihadapi, akan tetapi dengan dengan bantuan, arahan serta masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan kepada dan kemudahan kepada penulis, sehingga penyelesaian tugas akhir dapat berjalan dengan lancar
2. Kepada Orang tua dan saudara kandung, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan yang tiada henti serta semangat yang selalu diberikan, baik secara moral maupun emosional, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.SI, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

4. Bapak Ahmad Rifai, S.T, M.T. selaku Ketua Jurusan sistem informasi Universitas Sriwijaya
5. Bu Hardini Novianti selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan perhatian selama masa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, S. Kom, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dedikasi kepada penulis selama proses penyusunan laporan tugas akhir. Berkat perhatian dan petunjuk, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
7. Seluruh jajaran dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan
8. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam berjalan proses akademik
9. Teman-teman yang telah setia menemani selama proses pengerjaan tugas akhir. Dukungan yang diberikan, baik berupa semangat, motivasi, maupun hiburan, sangat membantu penulis untuk tetap bersemangat dan termotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini
10. Kepada seluruh pihak yang terlibat dan telah memberikan bantuan selama pelaksanaan penelitian skripsi. Meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, setiap kontribusi yang diberikan sangat berarti dan mendukung kelancaran penyelesaian tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf jika ada kesalahan dan penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca agar lebih baik lagi kemudian hari.

Akhir kata, dari penulis semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi sekitar khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Palembang,

Penulis,



Rini Wulan Sari

NIM. 09031382126141

ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX PADA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE *HUMAN CENTERED DESIGN* (HCD)

Oleh

Rini Wulan Sari

09031382126141

ABSTRAK

Aplikasi Access by KAI, dikembangkan oleh PT. Kereta Api Indonesia, digunakan untuk memudahkan pengguna kereta api dalam melakukan berbagai tiket. akan tetapi pengguna tidak merasa puas dengan kinerja sistem, yang mengindikasikan adanya kendala yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan performa aplikasi dan pengalaman pengguna, sehingga aplikasi ini dapat memberikan layanan yang lebih baik. Dan juga memberikan rancangan desain admin yang dapat dijadikan acuan desain. Untuk memperbaiki dan merancang desain, *Human Centered Design* (HCD) menjadi pilihan dalam metode ini untuk mengetahui lebih dalam kebutuhan pengguna. Evaluasi desain menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil evaluasi, didapatkan nilai SUS sebesar 80 dengan *grade B* dan termasuk kategori *good* mendekati *excellent*. Hasil ini menunjukkan bahwa desain rekomendasi yang diberikan dapat diterima oleh pengguna.

Kata Kunci: *Human Centered Design* (HCD), *System Usability Scale* (SUS)

**ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX PADA APLIKASI ACCESS BY
KAI MENGGUNAKAN METODE *HUMAN CENTERED DESIGN* (HCD)**

By

Rini Wulan Sari

09031382126141

ABSTRACT

The Access application by KAI, developed by PT. Kereta Api Indonesia, is designed to simplify the process for train passengers in booking various types of tickets. However, users have expressed dissatisfaction with the system's performance, indicating issues that require further improvement. Therefore, an evaluation and recommendations are needed to enhance the application's performance and user experience, so it can provide better service. Additionally, an admin design blueprint is required as a reference for redesign. To improve and redesign the system, Human-Centered Design (HCD) is chosen as the methodology to better understand user needs. The design evaluation uses the System Usability Scale (SUS) method. Based on the evaluation results, the SUS score obtained is 80 with a grade of B, which falls under the "good" category, approaching excellent. This result shows that the recommended design improvements are well-received by users.

Kata Kunci: *Human Centered Design* (HCD), *System Usability Scale* (SUS)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Profil PT Kereta Api Indonesia.....	9
2.3 Aplikasi Access by KAI.....	9
2.4 <i>User Interface</i>	10
2.5 <i>User Experience</i>	11
2.6 Populasi dan Sampel.....	12
2.6.1 Populasi.....	12
1.6.2 Sampel.....	12
2.7 Validitas.....	13
2.7.1 Validitas Isi (<i>Content Validity</i>).....	13

2.7.1.1	<i>Content Validasi Index (CVI)</i>	13
2.8	Uji coba awal (<i>pilot test</i>)	14
2.8.1	Validitas.....	14
2.8.2	Reliabilitas	14
2.9	Pengelolaan data.....	15
2.10	<i>Human Centered Design</i>	15
2.11	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	17
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1	Alur penelitian	21
3.2	Literatur Review	22
3.3	identifikasi masalah	22
3.4	Populasi dan sampel	23
3.5	Pembuatan Instrumen	24
3.6	Struktur dan Pertanyaan Kuesioner	24
3.7	<i>Human Centered Design</i>	27
3.7.1	Analisis dan Spesifikasi Pengguna.....	27
3.7.2	Spesifikasi Persyaratan Pengguna.....	28
3.7.3	Desain.....	28
3.7.4	Evaluasi & Rekomendasi	28
3.8	Hasil Penelitian.....	29
BAB IV	30
PEMBAHASAN	30
4.1	Pembuatan instrumen	30
4.2	<i>Expert judgment</i>	30
4.3	Pilot Test.....	32
4.3.1	Uji Validitas.....	32
4.3.2	Reliabilitas	33
4.4	Analisis Pengelolaan data.....	34
4.5	Identifikasi Masalah	44
4.6	Analisis dan Spesifikasi pengguna	44
4.7	Spesifikasi Persyaratan.....	45

4.8	Desain.....	50
4.8.1	Tampilan desain lama.....	51
4.8.2	<i>Wireframe</i>	51
4.8.2.2	Tampilan desain admin.....	56
4.8.3	<i>Prototyping</i>	60
4.8.4	Tampilan desain admin	65
4.9	Evaluasi	68
4.9.1	SUS	68
4.9.2	Evaluasi.....	76
BAB V.....		78
KESIMPULAN & SARAN		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Aplikasi	9
Gambar 2.2 Penilaian <i>System Usability Scale</i> (SUS)	20
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	21
Gambar 4 1 Tampilan Lama	51
Gambar 4.2 <i>Wireframe</i> Halaman Beranda	52
Gambar 4.3 <i>Wireframe</i> Halaman Panduan (Video).....	53
Gambar 4.4 <i>Wireframe</i> Halaman Panduan (Text)	54
Gambar 4.5 <i>Wireframe</i> Halaman Rute Perjalanan	55
Gambar 4 6 <i>Wireframe</i> Tampilan Dashboard Utama	56
Gambar 4.7 <i>Wireframe</i> Tampilan Pengelolaan akun.....	57
Gambar 4.8 <i>Wireframe</i> Tampilan Manajemen Jadwal	58
Gambar 4.9 <i>Wireframe</i> Tampilan Manajemen Tiket	59
Gambar 4.10 <i>Wireframe</i> Tampilan Manajemen Konten	59
Gambar 4.11 <i>Prototype</i> Halaman Beranda.....	61
Gambar 4.12 <i>Prototype</i> Halaman Panduan (video)	62
Gambar 4.13 <i>Prototype</i> Halaman Panduan (Text)	63
Gambar 4.14 <i>Prototype</i> Rute Perjalanan.....	64
Gambar 4.15 <i>Prototype</i> Tampilan Dashboard Utama	65
Gambar 4.16 <i>Prototype</i> Pengelolaan Akun Pengguna	66
Gambar 4.17 <i>Prototype</i> Tampilan Manajemen Jadwal	66
Gambar 4.18 <i>Prototype</i> Manajemen Tiket	67
Gambar 4.19 <i>Prototype</i> Tampilan Konten	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pertanyaan <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	18
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner.....	25
Tabel 4.1 <i>Expert Judgment</i>	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	34
Tabel 4.4 Hasil Pengelolaan Data	40
Tabel 4.5 Hasil Analisis Pengelolaan Data	46
Tabel 4.6 Perhitungan SUS	68

DAFTAR RUMUS

2.1 Rumus <i>Content Validasi Index</i> (CVI)	14
3.1 Rumus <i>Lemeshow</i>	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Pembimbing.....	A-1
Lampiran 2 Kuesioner Awal Penelitian.....	B-1
Lampiran 3 Data Responden Kuesioner Awal.....	C-1
Lampiran 4 Kuesioner System Usability Scale (SUS).....	D-1
Lampiran 5 Data Responden Kuesioner System Usability Scale (SUS).....	E-1
Lampiran 6 Konsultasi Tugas Akhir.....	F-1
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	G-1
Lampiran 8 Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir.....	H-1
Lampiran 9 Similarity Check	I-1
Lampiran 10 Perbaikan Seminar Proposal	J-1
Lampiran 11 Perbaikan Ujian Komprehensif.....	K-1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini berkembang dengan lebih cepat. Salah satu bidang yang memanfaatkan perkembangan teknologi ini adalah pelayanan publik. Teknologi informasi memungkinkan entitas sektor publik dan swasta untuk menyediakan layanan dan informasi secara cepat dan mudah (Frizni & Adnan, 2024). Diera globalisasi saat ini, teknologi informasi berkembang pesat dengan cepat, kemajuan teknologi ini dimulai dengan munculnya jaringan internet yang menghubungkan berbagai media komunikasi dengan perangkat komunikasi lainnya. teknologi informasi telah diimplementasikan di berbagai sektor (E. Silalahi, 2024). Inovasi dalam teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet, baik secara sadar maupun tidak, telah membawa perubahan signifikan bagaimana cara hidup masyarakat di berbagai sektor. Teknologi informasi kini menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan individu di era modern. Dalam Bahasa Inggris, istilah ini dikenal sebagai *information technology*, yang mencakup berbagai teknologi yang mendukung manusia dalam berbagai kegiatan seperti pembuatan, pengelolaan, penyimpanan, komunikasi, dan distribusi informasi (Al Faraby, 2024). Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) penting untuk mempermudah dan menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi manusia dengan lebih cepat. Selain itu masyarakat saat ini

menginginkan segala sesuatu yang praktis dan tidak memakan banyak waktu (Radiena & Nugroho, 2023).

Diera modern ini, sarana transportasi menjadi bagian yang tak terpisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi memainkan peran penting dalam memindahkan barang atau orang dari satu lokasi ke lokasi lain. Selain itu, transportasi juga berperan besar dalam perekonomian wilayah atau kota, serta menjadi faktor yang mendorong, menggerakkan serta mendukung kemajuan pembangunan (Pratama et al., 2024). Saat ini, sektor transportasi di Indonesia telah mulai memanfaatkan internet untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi. Contohnya aplikasi Access by KAI, yang dikembangkan oleh PT. Kereta Api Indonesia, yang dirancang untuk memudahkan pengguna kereta api dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pemesanan dan pembatalan tiket, serta mengakses layanan perjalanan kereta api lainnya (Ariyanti & Susanti, 2024). Aplikasi ini memungkinkan pengguna memesan tiket kereta secara online serta mendapatkan informasi terkait. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui Google Playstore dan App Store.

Meskipun aplikasi Access by KAI menawarkan kemudahan dalam pemesanan tiket kereta api, seperti pemilihan kursi dan pembayaran digital, sebagian pengguna tidak merasa puas dengan kinerja sistem, yang mengindikasikan adanya kendala yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Pada tahun 2024, aplikasi Access by KAI telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating 2,4/5 dan 210 ribu ulasan di Google Playstore. Berdasarkan data yang tersedia, terdapat

permasalahan utama dihadapi pengguna, diperkirakan pada aspek kinerja, sekitar 35% pengguna melaporkan bahwa aplikasi berjalan lambat dan sering mengalami error. Pada aspek pelayanan, terdapat keluhan terkait kesulitan dalam proses refund dan pembatalan tiket serta kebijakan sistem, yang mencangkup sekitar 27% dari total keluhan. Dari segi kualitas, Sebanyak 48% pengguna menyatakan adanya keterbatasan dalam fitur top-up saldo, seperti terbatasnya metode pembayaran yang tersedia, serta permasalahan dalam proses pembayaran seperti transaksi yang gagal. Selain itu sekitar 36% pengguna mengindikasikan perlunya peningkatan kemudahan dalam melakukan pendaftaran dan login, proses pemesanan tiket dan waktu pembelian. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan performa aplikasi dan pengalaman pengguna, sehingga aplikasi ini dapat memberikan layanan yang baik. Selain itu juga penelitian ini menambahkan rancangan desain admin untuk dijadikan acuan referensi penelitian.

Tampilan memiliki peran penting dalam sebuah aplikasi karena semakin menarik tampilan tersebut, maka semakin besar kemungkinan pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut (Priyandini, 2024). Agar Aplikasi dapat berfungsi dengan optimal, *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) perlu memenuhi ekspektasi pengguna. UI mengacu pada tata letak dan desain visual aplikasi. Desainer UI harus mengembangkan aplikasi dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Sehingga interaksi dengan aplikasi menjadi lebih mudah (Hana & Dirgahayu, 2024a). *User Experience* (UX) menggambarkan bagaimana mereka berinteraksi dengan situs aplikasi atau aplikasi pengalaman ini dapat dinilai dari seberapa mudah pengguna dapat mengoperasikan situs aplikasi atau aplikasi

tersebut. Dengan kata lain, aplikasi dengan pengalaman pengguna yang baik akan memudahkan pengguna untuk mencapai tujuan mereka tanpa kesulitan (Yusri et al., 2024). *User interface* (UI) dan *user experience* (UX) saling berhubungan dalam pengembangan aplikasi, meskipun fokusnya berbeda. UI berkaitan dengan tampilan visual dan tata letak aplikasi, sementara UX lebih kepada bagaimana pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi (M. R. Silalahi et al., 2024)

Salah satu metode UI/UX yaitu *Human Centered Design* (HCD), Pendekatan ini memperhatikan karakteristik umum manusia dan berfokus pada pemahaman mendalam mengenai persepsi serta aspek psikologis manusia dalam proses pengembangan produk. Metode HCD digunakan untuk meningkatkan aspek efektivitas, efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna, sehingga dapat menghasilkan solusi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna (Thamrin et al., n.d.). Keunggulan HCD dibandingkan dengan metode lain adalah penekanannya yang kuat pada pengguna. Hal ini memungkinkan pengembang untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang keinginan dan kebutuhan pengguna (Kusuma, 2024). Berikut langkah pendekatan metode yang diambil dari berbagai sumber penelitian terdahulu yang pertama analisis kebutuhan pengguna, kedua spesifikasi persyaratan pengguna, ketiga solusi desain, dan terakhir yaitu evaluasi desain.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti akan melakukan sebuah penelitian UI/UX terhadap Aplikasi Access by KAI menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD). Berikut adalah judul penelitian **“ANALISIS DAN**

PERANCANGAN UI/UX PADA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE *HUMAN CENTERED DESIGN* (HCD)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada analisis dan perancangan aplikasi Access by KAI dengan menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD)

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi desain pada Aplikasi Access by KAI menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD) agar aplikasi dapat memberikan pelayanan yang baik serta dapat menyelesaikan permasalahan pengguna dalam menggunakan aplikasi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan
2. Dapat mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI melalui desain antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan menjadi acuan untuk memberikan rekomendasi desain untuk meningkatkan pelayanan dan performa pada aplikasi
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD)

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan HCD untuk mendesain ulang tampilan dan pengalaman pengguna yang telah menggunakan aplikasi Access by KAI.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya berasal dari responden dan ulasan di playstore yang telah melakukan pemesanan tiket di aplikasi Access by KAI, dengan fokus pada ulasan, keluhan dan kebutuhan pengguna
3. Penelitian ini mencakup tahapan untuk memberikan rekomendasi dan evaluasi pada desain aplikasi Acces by KAI dan tidak termasuk dengan implementasi teknis

DAFTAR PUSTAKA

- . R., & Kusuma, W. A. (2024). Perancangan Desain Antarmuka Aplikasi Toko Gundam Menggunakan Metode Human Centered Design. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer TRIAC*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:271998121>
- Aimar, M. R., Defriani, M., & Muttaqin, M. R. (2024). Redesign Ui/Ux Aplikasi Lazatto Berbasis Mobile Menggunakan Metode Lean Experience. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:273467402>
- Al Faraby, A. H. (2024). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIKA (ITE) DI INDONESIA (Suatu Kajian Dari Peran Penyidik Kepolisian Dalam Menangani Penyalahgunaan Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)). *Meraja Journal*, 7(1), 48–62.
- Ariyanti, K. N. F., & Susanti, A. (2024). Identifikasi Pengguna Aplikasi Transportasi Access by KAI dengan Ulasan dan Rating Menggunakan Analisis Sentimen. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 2(1 (April)), 30–40.
- Arjiansa, R. R., & Sutabri, T. (2023). Pengukuran Tingkat Kemudahan Pegawai Terhadap Penggunaan Layanan Aplikasi SIMRS Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 115–120.
- Costa, V., Rumlaklak, N. D., & Widiastuti, T. (2024). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI EVALUASI KEGUNAAN APLIKASI MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILLITY SCALE (SUS). *Jurnal Pengembangan Dan Adopsi Teknologi Informasi*, 1(1), 33–39.
- DOWO, P. O.-O. (n.d.). *PERANCANGAN USER EXPERIENCE APLIKASI E-BUSINESS PASAR TRADISIONAL DENGAN METODE HUMAN CENTERED DESIGN (STUDI KASUS: PASAR ORO-ORO DOWO)*.
- Fadilah, R. N., & Sweetania, D. (2023). Perancangan design *prototype* ui/ux aplikasi reservasi restoran dengan menggunakan metode design thinking. *Jurnal Ilmiah Teknik*, 2(2), 132–146.
- Fadli, M. R. (2020). Perancangan user interface dan user experience pada aplikasi mobile indosport dengan menggunakan pendekatan user centered design. *Peranc. User Interface Dan User Exp. Pada Apl. Mob. IndoSport Dengan Menggunakan Pendekatan User Centered Des*, 21(1), 1–9.

- Fatah, D. A. (2020). Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Aplikasi Mobile Menggunakan Usability Testing dengan Pendekatan Human-Centered Design (HCD). *Rekayasa*, 13(2), 130–143.
- Felix, A., & Farozzi, M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 1077–1087.
- Frizni, D., & Adnan, M. F. (2024). Penerapan Inovasi Access by KAI dalam Transformasi Pelayanan Publik pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(1), 8.
- Gani, A., Imtiaz, N., Rathakrishnan, M., & Krishnasamy, H. N. (2020). A pilot test for establishing validity and reliability of qualitative interview in the blended learning English proficiency course. *Journal of Critical Reviews*, 7(05), 140–143.
- Hafsari, R., Aribi, E., & Maulana, N. (2023). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN INVENTORI DAN PENJUALAN PADA PERUSAHAAN PT.INHUTANI V. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:265670856>
- Hana, B. K., & Dirgahayu, T. (2024a). Evaluasi UI/UX Design Berbasis Mobile pada Aplikasi Ezmo Dental Clinic. *Jurnal Komputer, Informasi Dan Teknologi*, 4(1), 1–12.
- Hana, B. K., & Dirgahayu, T. (2024b). Evaluasi UI/UX Design Berbasis Mobile pada Aplikasi Ezmo Dental Clinic. *Jurnal Komputer, Informasi Dan Teknologi*, 4(1), 1–12.
- Haq, V. A. (2022). Menguji Validitas Dan Reliabilitas Pada Mata Pelajaran Al Qur'an Hadits Menggunakan Korelasi Produk Momenspearman Brown. *An-Nawa: Jurnal Studi Islam*, 4(1), 11–24.
- Helli, I. (2015). Validitas Isi Alat Ukur Penelitian Konsep dan Panduan Penilainnya. *Dalam Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(2).
- Hendryadi, H. (2017). VALIDITAS ISI: TAHAP AWAL PENGEMBANGAN KUESIONER. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.47>
- Heryana, A. (2024). *Populasi dan Sampel: Kerangka Sample Size, Sampling Frame, dan Inclusivity Sample pada Penelitian Kuantitatif*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28040.02569>

- Kurniawan, M., Amelia, T., & Churniawan, A. D. (2022). Design of User Interface/user Experience Automatic Teller Machine Red White Using Design Sprint Method at Bank Rakyat Indonesia Branch Office Kediri. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Akuntansi*, 11(1), 26–38.
- Mutiarahma, P., Az-Zahra, H. M., & Mursityo, Y. T. (2022). Perancangan User Experience Aplikasi Info COVID-19 Menggunakan Metode Human Centered Design. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1187–1194.
- Muzakky, F. A., Sianturi, R. S., & Ananta, M. T. (2023). Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi Sewa Sepeda Motor menggunakan Metode Human-Centered Design (Studi Kasus: Rent-A-Motor Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(6), 2607–2616.
- Nasution, A., Singgam, P., Al-Hafiz, A., Alvansyah, O., & Tampubolon, J. (2024). Penerapan Algoritma Quick Sort untuk Menyortir Array Berdasarkan Kriteria Tertentu untuk Meningkatkan Efisiensi Komputasi. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 4. <https://doi.org/10.47467/visa.v4i3.5409>
- Nopita, M., Purnamasari, S. D., & Yudiastuti, H. (2022). Evaluasi Usability Website SMA PGRI 2 Palembang Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Mantik*, 6(3), 3299–3307.
- Nugrahani, T. A., Dianasari, D., & Amalia, K. N. (2023). Implementasi Design Thinking Pada Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Jamu Berbasis Mobile. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(3), 889–900.
- Nur Amalia, R., Dianingati, R., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2, 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Pratama, M. A., Arisanti, N. S., & Arsyad, M. H. (2024). Pengamatan Terhadap Penggunaan Transportasi Umum Di Banjarmasin. *Jurnal Nirwasita*, 5(1).
- Priyandini, S. R. P. A. (2024). Evaluasi Aksesibilitas UI Berdasarkan UX Pada Web Sistem Informasi Manajemen Universitas PGRI Madiun: Studi Survei Deskriptif. *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, 3.
- Putra, A. F., & Komputer, I. (2024). MENINGKATKAN KINERJA PERANGKAT LUNAK DENGAN OPTIMASI KODE. In *Duniadata.org* (Vol. 1, Issue 2).
- Radiena, G., & Nugroho, A. (2023). Analisis Sentimen Berbasis Aspek Pada Ulasan Aplikasi Kai Access Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(1), 1–10.

- Ramadhan, M., Siroj, R., & Afgani, M. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6, 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>
- Saputra, F., Khaira, N., & Saputra, R. (2023). Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Literature). *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18–25.
- Setiyawan, D. (2024). Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Peningkatan User Experience. *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, 3.
- Silalahi, E. (2024). Implementasi Teknologi Informasi terhadap Media Pembelajaran untuk Meningkatkan Kualitas Mutu Pendidikan. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1956–1960.
- Silalahi, M. R., Michelli, L. M., Umayasyah, H., Mu'adin, D. A., & Zen, B. P. (2024). Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale UI/UX pada Aplikasi “Makan Kuy.” *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(1), 57–67.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2).
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Suryadi, T., Alfiya, F., Yusuf, M., Indah, R., Hidayat, T., & Kulsum, K. (2023). Content validity for the research instrument regarding teaching methods of the basic principles of bioethics. *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 12(2), 186–202.
- Susanto, T., Yudiana, Y., & Setiyani, L. (2022). Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16, 1–10. <https://doi.org/10.35969/interkom.v16i4.170>
- Syukur, M., Muhammad, D., . C., & Herwanto, P. (2024). Penerapan Metode Design Thinking dalam Perancangan UI/UX pada Aplikasi Pintebis Kursus Online Bisnis dan Teknologi. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 4. <https://doi.org/10.47467/visa.v4i3.4209>
- Thamrin, T., Susanty, W., Agustina, D. R., & Rusli, F. A. (n.d.). *Metode Human Centered Design pada User Interface (UI)/User Experience (UX) Aplikasi Moneyapp*.

Umiga, M. (2022). Perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi e-Learning Studi Kasus SMK N Jenawi dengan Pendekatan User Centered Design. *Jurnal Cakrawala Informasi*, 2(2), 56–62.

Yusri, A. R., Hanif, I. F., Al-farel, M. D., Zaandami, M. N., & Yasin, M. (2024). Perancangan Desain UI/UX Berbasis Scan Barcode Dengan Metode Design Thinking Untuk Pemesanan Makanan. *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 5(2), 102–113.