
**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET
PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)**

Oleh:

Afdilla Haya Fahmi Adha¹

Hanaa Putri Ramadhani²

Rizka Dian Amalia³

Tan Evan Tandiyono⁴

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: JL. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur (60118).

Korespondensi Penulis: afdillahayafahmia@gmail.com,
rizkadianamalia46@gmail.com, hanaputri805@gmail.com tanevan@untag-sby.ac.id

Abstract. *The rapid advancement of technology necessitates that companies provide practical and fast services. In this regard, the government is pursuing service modernization through e-government initiatives. PT Kereta Api Indonesia (Persero) implements this e-government effort through its application, KAI Access. Generally, transportation consists of land, sea, and air modes. Land transportation plays a crucial role and serves as a primary public transport means supporting the daily activities and mobility of the community (Wibowo, 2020). One of the land transport modes frequently utilized by the public for both long and short-distance travel is the train. Currently, the railway system in Indonesia is managed under a single State-Owned Enterprise (BUMN), PT Kereta Api Indonesia (Persero), which is solely responsible for regulating, managing, and providing rail transport services in Indonesia. To enhance service quality, PT Kereta Api Indonesia (Persero) has introduced an innovation to replace the traditional method of ticket booking. The KAI Access application is the solution representing this innovation.*

Received November 25, 2025; Revised December 11, 2025; December 21, 2025

*Corresponding author: afdillahayafahmia@gmail.com

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

Launched in 2014, KAI Access is the official application of PT Kereta Api Indonesia (Persero). The features within the KAI Access application are comprehensive, including: booking local and long-distance train tickets, adding tickets, canceling tickets, rescheduling, ordering taxis, pre-ordering food and beverages for the journey, and providing news about rail services.

Keywords: *E-ticket, KAI access, Service quality, Customer experience, Railway transportation*

Abstrak. Perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut sebuah perusahaan agar memberikan layanan secara praktis dan cepat, dalam hal ini pemerintah mengupayakan modernisasi pelayanan melalui e-government. E-government yang diupayakan PT Kereta Api Indonesia (Persero) disajikan dalam bentuk aplikasi yaitu KAI Access. Secara umum, transportasi terdiri dari transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi darat merupakan pemegang peran penting sekaligus menjadi sarana angkutan umum yang menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat sehari-hari (Wibowo, 2020). Salah satu moda transportasi darat yang sering digunakan masyarakat untuk melakukan perjalanan jauh maupun dekat adalah kereta api. Saat ini Perkeretaapian di Indonesia berada dalam satu perusahaan induk Badan Usaha Milik Negara yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bertugas mengatur, mengurus, dan menyediakan jasa angkutan kereta api satu-satunya di Indonesia. Salah satu upaya peningkatan kualitas layanan adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) menciptakan inovasi guna memperbaiki cara lama dalam pemesanan tiket kereta. Aplikasi KAI Access merupakan jawaban dari inovasi yang dimaksud. Aplikasi KAI Access merupakan aplikasi resmi milik PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang diluncurkan pada tahun 2014. Fitur yang ada pada aplikasi KAI Access sudah cukup lengkap, mulai dari pemesanan tiket kereta api lokal maupun jarak jauh, penambahan tiket, pembatalan tiket, pengubahan jadwal, pemesanan taksi, pemesanan makanan atau minuman saat melakukan perjalanan serta terdapat berita seputar layanan kereta api.

Kata Kunci: *E-ticket, KAI acces, Kualitas pelayanan, Pengalaman pelanggan, Transportasi kereta api.*

LATAR BELAKANG

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, perusahaan harus memberikan layanan yang praktis dan cepat. Pada saat ini, pemerintah berusaha untuk meningkatkan pelayanan melalui penggunaan *E-Government* (Simatupang et al., 2024).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan dengan kebutuhan digitalisasi. Inovasi ini memperbaiki metode pemesanan tiket kereta yang sebelumnya memuat di loket stasiun dan dilakukan secara manual. KAI Access, aplikasi resmi yang diluncurkan tahun 2014, adalah hasil dari inovasi ini. Aplikasi KAI Access adalah solusi untuk modernisasi tersebut. Aplikasi ini memiliki fitur yang cukup lengkap untuk memsani tiket lokal dan jarak jauh, menambah, membatalkan, mengubah jadwal, dan melakukan layanan non-tiket seperti taksi dan pemesanan makanan dan minuman (Schouten & Triani, 2023).

Fitur e-tiket di Kai Access memudahkan pengguna karena mereka tidak perlu menunggu di stasiun tiket. Hal ini menguntungkan pengguna karena mereka tidak perlu menunggu di stasiun tiket. Gunakan aplikasi untuk memindai kode QR. Selain meningkatkan efisiensi operasional KAI, mengurangi antrian, dan meningkatkan perjalanan yang lebih praktis dan modern. Di antara berbagai fitur yang tersedia ada beberapa kendala seperti, berupa kendala Kualitas Sistem (aplikasi lag atau error saat peak hours), sehingga ketidakandalan pada proses verifikasi e-tiket di stasiun, atau hambatan dalam Usability (kemudahan penggunaan) yang menyebabkan pelanggan gagal menyelesaikan transaksi (Wulandari & Fanida, 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk menganalisis secara mendalam Peranan Fitur e-tiket pada Aplikasi KAI Access. Analisis ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem informasi fitur e-tiket benar-benar efektif dan andal dalam mendukung pelayanan pelanggan KAI secara keseluruhan, dan menemukan potensi perbaikan untuk memaksimalkan perannya (Simatupang et al., 2024).

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

KAJIAN TEORITIS

Konsep Sistem Informasi dan Layanan Transportasi

Sistem informasi adalah suatu rangkaian komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi atau individu (Laudon & Laudon, 2018:45). Dalam konteks digital, sistem informasi menjadi bagian penting yang menunjang berbagai aktivitas manusia, termasuk kegiatan ekonomi, sosial, dan pendidikan.

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terdapat beberapa unsur pergerakan (movement), dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain. Sistem transportasi merupakan suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, prasarana, dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam suatu tatanan, baik secara alami maupun buatan/rekayasa (Hadihardjaja, 1997). Sedangkan menurut Nasution (1996) menjelaskan bahwa transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dilalui. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi menjadi salah satu sektor yang dapat menunjang

Aplikasi KAI Access

KAI Access merupakan salah satu layanan pembelian tiket online berbasis smartphone resmi dari PT.KAI yang dirilis pada tanggal 4 September 2014 untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh, menengah maupun local/komuter. KAI Access mulanya hanya menawarkan fitur pemesanan tiket kereta api baik jarak jauh maupun menengah, tetapi sejak Oktober 2018 KAI Access sudah merambah ke pemesanan tiket kereta api local, pembatalan, pengubahan nomor kursi dan pengubahan waktu keberangkatan. Berbagai fitur-fitur kemudahan KAI Access yang

diberikan kepada calon penumpang, Pembelian tiket melalui aplikasi KAI Access bisa dilakukan 90 hari sebelum keberangkatan dan calon penumpang bebas memilih tempat duduk yang diinginkan. Pembayaran bisa memilih metode yang telah disediakan mulai dari pembayaran melalui ATM, payment point, dan minimarket. Keuntungan yang didapat menggunakan aplikasi KAI Access saat melakukan pembelian tiket secara online lebih menghemat waktu dengan tidak perlu mengantri di loket pembelian tiket dan bisa mengakses dimana saja. Perbedaan yang terdapat pada aplikasi KAI Access dibandingkan dengan aplikasi tiket online lainnya yaitu saat melakukan pembayaran tidak dikenakan biaya administrasi, bisa melakukan pembatalan tiket dan ada promo-promo menarik yang diberikan pada waktu waktu tertentu

E-ticketing

E-ticketing atau Elektronik ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. E-ticketing juga mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan jadwal perjalanan. Terdapat banyak keuntungan yang bisa diperoleh penumpang kereta api dalam menggunakan fasilitas E-ticketing, diantaranya:

1. Pengguna sistem E-ticketing diuntungkan dengan tidak dibatasi oleh waktu dan tenaga dalam hal pemesanan tiket.
2. Reservasi tiket kereta api dapat dilakukan dimanapun lokasinya.
3. Pembayaran dapat dilakukan secara realtime dan online.
4. Pengguna sistem E-ticketing KAI dapat memilih tempat duduk sendiri.
5. Terhindar dari resiko kesalahan input yang dilakukan oleh travel agent atau petugas loket pembelian tiket

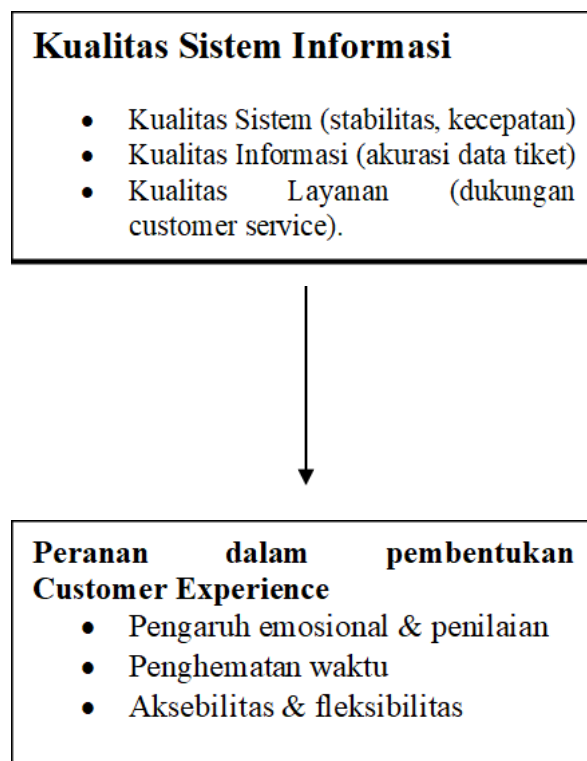
Customer Experience

Pengalaman pelanggan atau *Customer experience* merupakan suatu indikator kesuksesan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk memberikan Customer experience yang positif demi keberlangsungan suatu bisnis. Jika pelanggan sudah mendapatkan pengalaman berbelanja yang puas tentunya akan

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

membangun rasa loyalitas terhadap produk dari perusahaan tersebut. Menurut Meyer & Schwager (2014), Customer experience adalah tanggapan pelanggan secara internal dan subjektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Hubungan secara langsung ini biasanya dikarenakan adanya inisiatif dari konsumen. Hal ini biasanya terjadi pada bagian pembelian dan pelayanan. Sedangkan hubungan tidak langsung sering melibatkan perjumpaan yang tidak direncanakan, seperti penampilan produk dan merek, iklan, dan event promosi lainnya. Customer experience merupakan hasil interaksi konsumen dengan perusahaan secara fisik dan emosional. Hasil interaksi ini dapat membekas di benak konsumen dan mempengaruhi penilaian konsumen

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial melalui analisis mendalam atas data non-angka, seperti wawancara, observasi, atau materi tertulis. Keunikan penelitian kualitatif terletak pada pemahaman konteks, interpretasi, dan makna yang diberikan oleh partisipan, membuka ruang bagi kekayaan informasi yang bersifat deskriptif dan kontekstual.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data non-numerik seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk menganalisis peranan fitur e-ticket, yang merupakan konsep abstrak yang membutuhkan penggalian makna, persepsi, dan pengalaman subjektif dari pengguna.

Metode kualitatif deskriptif ini digunakan untuk menggali dan menjelaskan secara rinci mengenai bagaimana Kualitas dan Implementasi Fitur e-ticket pada Aplikasi KAI Access berperan dalam membentuk Customer Experience dan Efisiensi Pelayanan pelanggan.

Narasumber dalam penelitian ini berjumlah 2 orang mahasiswa aktif yang merupakan pengguna aplikasi KAI access dan memiliki pengalaman transaksi tiket kereta api menggunakan fitur e-ticket . Peneliti akan menganalisis tanggapan, pandangan, dan pengalaman mereka dalam menggunakan fitur e-ticket sebagai bentuk pemahaman terhadap peranan sistem informasi tersebut dalam mendukung pelayanan publik. Mahasiswa yang dipilih merupakan individu yang dianggap memiliki pengalaman relevan dalam menggunakan Aplikasi KAI Access, khususnya dalam memanfaatkan fitur e-ticket untuk pemesanan, pembayaran, dan proses boarding.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 2 orang narasumber yang bersedia untuk terlibat dalam penelitian. Para narasumber ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Deskripsi Karakteristik Narasumber

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Narasumber

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

No	Narasumber	Gender	Usia	Asal	Favorite Color	Hobby	Kesukaan
1	Subject NR-01	Perempuan	21 Tahun	Sidoarjo	Brown	Scrolling Social Media	Travelling
2	Subject NR-02	Perempuan	20 Tahun	Jombang	Navy & Pink	Reading, Writing & Listening Music	Listening to Podcast

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

No	Narasumber	Tokoh Inspiratif	Kata-Kata Motivasi Inspiratif
1	Subject NR-01	-	“Jangan pernah menyerah karena yang sulit itu butuh perjuangan ”
2	Subject NR-02	Maudy Ayunda & Mark Lee NCT	“Jangan takut gagal dan percaya pada dirimu sendiri”

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1. maka dapat dilihat bahwa narasumber yang menjadi informan digambarkan sebagai berikut:

1. Narasumber pada penelitian terdapat 2 Perempuan.
2. Narasumber pada penelitian ini dalam rentang usia 20 – 21 tahun.
3. Narasumber berasal dari daerah yang berbeda.
4. Narasumber memiliki warna favorit yang berbeda.
5. Narasumber memiliki hobi yang berbeda - beda.
6. Narasumber memiliki kesukaan yang berbeda.
7. Narasumber memiliki tokoh inspiratif yang berbeda.
8. Narasumber memiliki kata-kata motivasi yang berbeda.

Berdasarkan gambaran deskripsi diatas, maka terlihat bahwa para narasumber memiliki tingkat similaritas yang rendah dan memiliki keunikan yang berbeda sehingga dapat dijadikan subjek penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Subjek NR-01 & NR-02

No	Aspek UX yang Diuji	Narasumber 1 (Nr-1)	Narasumber 2 (Nr-2)
----	---------------------	---------------------	---------------------

1	Kenyamanan Tampilan E-ticket	“Tampilan sudah mudah dilihat”	“Tampilan sudah cukup nyaman”
2	Kemudahan Informasi Utama	“informasi utama sudah mudah ditemukan”	“informasi utama seperti kode booking dan nomor kursi mudah ditemukan dan letaknya juga jelas dan menonjol”
3	Frekuensi Penggunaan Fitur Tambahan (Cancel, Reschedule, Riwayat)	“jarang menggunakan fitur itu karena jadwal yang saya inginkan sudah tepat”	“Jarang menggunakan fitur tambahan, tapi saat menggunakannya cukup mudah digunakan”
4	Kemudahan Penggunaan Fitur Tambahan	(tidak menilai karena jarang pakai)	Cukup mudah digunakan, langkah-langkahnya sudah jelas”
5	Kendala <i>Boarding Pass</i> Digital	“Tidak ada tantangan atau kendala sama sekali, semuanya lancar”	“Kendala jaringan internet dan scanner di stasiun tidak langsung membaca barcode sehingga menghambat antrian”
6	Performa Aplikasi (Berat/Crash)	“Tidak pernah terkendala aplikasi berat atau crash selama 2-3 tahun penggunaan”	“kadang aplikasi agak berat jika dipakai lama dan pernah keluar sendiri (crash)”
7	Kemudahan Penempatan Tombol & Navigasi	“Cukup mudah ditemukan, bahkan anak kecil/SMP/SD bisa menggunakannya”	“Sebagian besar tombol sudah ditemukan, tetapi menu seperti <i>reschedule</i> atau fitur tertentu kadang perlu

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

			dicari dulu karena tidak terlalu menonjol”
8	Frekuensi Signifikasi Update Aplikasi	“Tdiak sering update, lebih sering mengalami <i>maintenance</i> ”	“Tidak tesrlalu sering update, kadang sudah di- <i>update</i> sendiri”
9	Dampak Update (Perbaikan Signifikan)	(tidak menilai karena jarang update)	“Beberapa <i>update</i> terasa tidak begitu signifikan dalam meningkatkan kenyamanan.”

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua narasumber (Nr-1 dan Nr-2), pengalaman pengguna (UX) terhadap fitur E-ticket Kereta Api Indonesia (KAI) secara komprehensif menunjukkan keberhasilan pada aspek fungsionalitas inti, namun diiringi dengan beberapa tantangan krusial pada stabilitas teknis dan implementasi lapangan. Aspek utama aplikasi dinilai memuaskan, di mana kedua narasumber menyepakati bahwa kenyamanan tampilan sudah memadai dan informasi utama seperti kode booking dan nomor kursi mudah ditemukan serta menonjol. Temuan ini mengindikasikan keberhasilan desain antarmuka dalam memenuhi kebutuhan primer pengguna. Navigasi dan kemudahan penempatan tombol secara umum juga dianggap baik, bahkan intuitif. Selain itu, fitur tambahan seperti reschedule dan cancel, meskipun jarang digunakan, diakui memiliki langkah-langkah yang jelas.

Meskipun demikian, dua isu utama menjadi catatan penting untuk perbaikan. Pertama adalah inkonsistensi performa aplikasi. Kontras dengan Nr-1 yang melaporkan pengalaman bebas kendala, Nr-2 secara spesifik mengeluhkan bahwa aplikasi terkadang menjadi berat dan mengalami crash saat digunakan dalam waktu lama, yang mengindikasikan perlunya optimasi teknis lebih lanjut. Kedua, kendala Boarding Pass Digital menyoroti masalah interoperabilitas di lapangan. Nr-2 melaporkan bahwa kendala jaringan dan sistem scanner di stasiun tidak langsung membaca barcode, yang secara langsung menghambat kelancaran proses check-in dan antrian.

Isu tambahan lainnya yakni berkaitan dengan discoverability dan pemeliharaan. Nr-2 menyatakan bahwa tombol untuk fitur sekunder, seperti reschedule, kurang menonjol, sehingga mengurangi kemudahan ditemukan (discoverability). Sehingga, kedua narasumber menilai bahwa frekuensi update aplikasi tergolong jarang dan dampaknya dianggap tidak signifikan dalam meningkatkan kenyamanan, menyiratkan bahwa pembaruan sistem belum memberikan nilai tambah yang dirasakan pengguna.

Pembahasan

Validitas dan Efektivitas Tampilan E-Ticket

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap fitur e-ticket KAI Access menghasilkan temuan yang menunjukkan konsensus kuat dan positif di antara kedua narasumber terkait kenyamanan tampilan visual dan kemudahan akses terhadap informasi penting. Data wawancara secara konsisten menggaris bawahi bahwa antarmuka e-ticket telah dioptimalkan dengan baik untuk fungsi intinya. Narasumber 1 secara eksplisit menyatakan bahwa tampilan secara keseluruhan sudah "gampang" dilihat, dan lebih lanjut menegaskan bahwa informasi utamanya, seperti kode booking dan nomor kursi, telah "gampang ditemukan". Penilaian positif ini mencerminkan keberhasilan desain dalam meminimalkan beban kognitif (cognitive load) pengguna saat mencari data penting di tengah situasi yang mungkin memerlukan kecepatan, seperti saat proses pemeriksaan tiket di stasiun.

Pendapat positif ini semakin diperkuat oleh pernyataan dari Narasumber 2, yang mendeskripsikan tampilan e-ticket sebagai "cukup nyaman". Lalu, Narasumber 2 menyoroti kualitas visual dan penempatan informasi, di mana informasi utama tidak hanya "mudah ditemukan," tetapi juga memiliki letak yang "jelas dan menonjol".

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

Penekanan pada aspek "jelas dan menonjol" ini sangat penting karena menunjukkan bahwa aplikasi KAI Access berhasil menerapkan prinsip dasar visibility dan hierarki informasi dalam desain antarmuka. Dengan memprioritaskan dan menonjolkan data krusial seperti kode booking yang berfungsi sebagai identifikasi utama dan nomor kursi aplikasi memastikan bahwa pengguna dapat dengan cepat mengidentifikasi dan memverifikasi data penting yang diperlukan saat proses check-in atau boarding.

Oleh karena itu, temuan ini secara kolektif mengindikasikan bahwa aplikasi KAI Access telah berhasil membangun fondasi yang kuat dalam hal efisiensi dan kepuasan pengguna terhadap fungsi inti e-ticketing. Kemudahan ini tidak hanya sekadar estetika, tetapi merupakan faktor kunci dalam membangun efikasi diri pengguna saat berinteraksi dengan sistem, yang pada akhirnya menunjang kelancaran alur perjalanan. Keberhasilan dalam menyediakan akses informasi yang cepat dan tidak ambigu ini merupakan prasyarat penting untuk membangun pengalaman pengguna yang positif dan meminimalkan potensi kesalahan atau penundaan saat berada di stasiun

Disparitas Pengalaman Boarding Digital dan Ketergantungan Infrastruktur Eksternal

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa analisis proses boarding digital menyatakan adanya perbedaan pengalaman yang signifikan di antara para pengguna, sebuah fenomena yang mengindikasikan bahwa efektivitas fitur e - tiket tidak hanya bergantung pada kualitas perangkat lunak itu sendiri. Dalam satu masalah misalnya, Narasumber 1 menggambarkan pengalaman naik kereta api yang ideal , menyatakan secara lugas bahwa "tidak ada sih tantangan atau kendala di saat boarding" dan bahwa seluruh proses pemindaian tiket digital bersifat " lancar. Sehingga menunjukkan bahwa dalam lingkungan yang ideal , sistem boarding digital beroperasi sangat efektif dan meningkatkan kemudahan perjalanan tanpa kertas .Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam lingkungan yang ideal, sistem boarding digital beroperasi dengan sangat efektif dan meningkatkan kemudahan perjalanan

Namun, pengalaman Narasumber 2 justru menyatakan adanya titik gesekan (friction points) yang krusial. Narasumber 2 menyoroti adanya hambatan serius yang

bersifat eksternal, yaitu masalah jaringan internet dan scanner di stasiun yang "tidak langsung membaca barcode". Kendala teknis pada perangkat keras stasiun secara langsung berdampak negatif pada pengalaman pengguna, karena mengakibatkan antrian terhambat. Situasi ini merusak tujuan utama dari digitalisasi boarding pass, yaitu untuk mempercepat dan mempermudah alur penumpang. Proses boarding yang lambat karena scanner yang tidak responsif atau kesulitan memuat e-ticket akibat sinyal yang lemah menciptakan rasa frustrasi dan mengurangi efisiensi keseluruhan perjalanan.

Sehingga, temuan ini menyimpulkan bahwa tingkat keberhasilan pengalaman pengguna (User Experience) dalam fase post-transaction (setelah pembelian tiket) sangat bergantung pada keandalan infrastruktur pendukung di stasiun, seperti kualitas sinyal nirkabel dan efisiensi perangkat keras scanner. Meskipun aplikasi KAI Access berhasil menyediakan e-tiket yang mudah diakses (seperti dibahas pada 6.1), kegagalan pada lapisan infrastruktur menunjukkan adanya isu sistemik yang melampaui lingkup desain software. Solusi untuk meningkatkan aspek UX ini harus mencakup peningkatan kualitas jaringan di area stasiun dan pemeliharaan atau upgrade perangkat scanner untuk memastikan pembacaan barcode dari layar ponsel dapat dilakukan secara instan dan konsisten

Analisis Performa Aplikasi (Reliabilitas) dan Optimalisasi Perangkat

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Analisis terhadap performa aplikasi KAI Access menunjukkan polaritas atau perbedaan yang tajam di antara pengalaman kedua pengguna, yang menjadi indikasi adanya isu keandalan (reliability) yang tidak seragam pada seluruh basis pengguna. Narasumber 1, yang memiliki riwayat penggunaan aplikasi yang cukup lama, yaitu sekitar 2-3 tahun berjalan, melaporkan tingkat stabilitas yang sempurna. Narasumber 1 secara tegas menyatakan bahwa aplikasi "enggak pernah terkendala sama sekali kalau soal aplikasi berat itu enggak sama sekali" dan tidak pernah mengalami crash (aplikasi keluar sendiri) tanpa sebab saat sedang digunakan. Pengalaman ini menyajikan gambaran tentang potensi performa optimal aplikasi dalam kondisi tertentu.

Namun, pengalaman ini sangat kontras dengan yang dilaporkan oleh Narasumber 2. Narasumber 2 mengalami masalah keandalan, di mana aplikasi "kadang aplikasinya itu agak berat kalau dipakai lebih lama". Lebih lanjut, Narasumber 2 juga menyatakan bahwa aplikasi "pernah berapa kali tiba-tiba keluar sendiri gitu" (crash) tanpa sebab saat sedang

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

digunakan. Diskrepansi yang signifikan ini menyiratkan adanya isu fragmentasi perangkat atau manajemen sumber daya aplikasi yang kurang optimal. Masalah seperti aplikasi yang terasa berat setelah digunakan dalam durasi yang panjang atau crash yang terjadi secara tiba-tiba menunjukkan potensi kebocoran memori (memory leak) atau kegagalan penanganan sumber daya pada konfigurasi perangkat keras atau sistem operasi tertentu.

Kondisi performa yang tidak stabil ini, meskipun hanya dialami oleh salah satu narasumber, merupakan temuan kritis karena dapat secara serius merusak kepercayaan (trust) pengguna terhadap aplikasi. Bagi aplikasi yang digunakan untuk transaksi penting seperti pemesanan tiket perjalanan, aspek reliability menjadi sangat esensial. Performa yang tidak konsisten dan potensi crash dapat mengurangi keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi dalam jangka waktu yang lama, bahkan mungkin mendorong mereka mencari alternatif lain. Oleh karena itu, isu optimalisasi dan keandalan sistem ini perlu menjadi fokus utama dalam agenda pemeliharaan sistem KAI Access untuk memastikan pengalaman yang mulus bagi seluruh penggunanya.

Usability Navigasi dan Hierarki Menu Sekunder

Secara keseluruhan, aspek usability (kemudahan penggunaan) dan arsitektur informasi aplikasi KAI Access dinilai positif oleh kedua narasumber. Navigasi untuk tugas-tugas utama umumnya dianggap mudah. Narasumber 1 bahkan memberikan penilaian yang sangat positif, menyimpulkan bahwa untuk mencari tiket, menu reschedule, atau menu lain, tombol-tombolnya diletakkan di tempat yang mudah ditemukan. Tingkat kemudahan ini digambarkan dengan pernyataan bahwa "anak kecil juga bisa kali ya kalau bisa umuran anak smp atau anak SD pun juga bisa menggunakan fiturnya", menunjukkan tingkat learnability (kemampuan belajar) yang sangat tinggi bagi pengguna baru dan berbagai rentang usia.

Meskipun demikian, evaluasi dari Narasumber 2 memberikan perspektif yang lebih nuansial, khususnya terhadap penempatan menu sekunder. Narasumber 2 mengakui bahwa "sebagian besar sih tombolnya sudah ditemukan", namun menambahkan catatan kritis bahwa beberapa menu spesifik seperti atau fitur tertentu "kadang perlu dicari dulu

karena ya tidak terlalu menonjol". Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun navigasi untuk tugas-tugas inti sudah efektif, terdapat sedikit kelemahan dalam hierarki visual dan Reschedule prominence menu-menu non-primer.

Kritik ini menjadi penting ketika dikaitkan dengan frekuensi penggunaan fitur tambahan. Kedua narasumber sepakat bahwa fitur-fitur seperti Cancel dan Reschedule jarang digunakan, karena jadwal perjalanan mereka cenderung sudah tepat. Walaupun jarang dipakai, fitur-fitur ini menjadi sangat krusial dalam situasi darurat atau perubahan rencana mendadak. Penempatan yang "tidak terlalu menonjol" berpotensi menyebabkan gesekan kognitif (cognitive friction) saat pengguna berada dalam tekanan waktu atau situasi mendesak untuk mengubah jadwal. Oleh karena itu, agar aplikasi dapat melayani pengguna secara optimal dalam segala kondisi, disarankan adanya penyesuaian minor pada hierarki visual menu-menu non-primer untuk meningkatkan findability dan learnability, meskipun intensitas penggunaannya rendah

Persepsi Terhadap Pembaruan Aplikasi (Maintenance)

Aspek pembaruan aplikasi (update) dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna menghasilkan temuan yang relevan mengenai kesenjangan antara upaya pengembang dan persepsi nilai tambah oleh pengguna. Data menunjukkan bahwa kedua narasumber cenderung tidak terlalu sering mengalami notifikasi update yang intensif. Namun, Narasumber 2 memberikan perspektif kritis mengenai kualitas pembaruan tersebut. Narasumber 2 mengemukakan bahwa meskipun aplikasi kadang sudah diperbarui secara otomatis atau ada perbaikan, dampaknya "*terasa tidak begitu signifikan dalam meningkatkan kenyamanan*".

Pernyataan ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang terjadi antara fokus tim pengembang dan harapan pengguna. Tim pengembang mungkin memprioritaskan perbaikan di sisi back-end, seperti patching keamanan, bug fixing non-visual, atau penyesuaian infrastruktur, yang vital bagi keandalan sistem tetapi tidak terlihat secara langsung oleh pengguna di antarmuka (front-end). Sebaliknya, pengguna mengharapkan peningkatan kenyamanan (comfort) dan performa yang dapat dirasakan secara langsung (perceived value), seperti navigasi yang lebih cepat atau perbaikan tampilan visual.

Oleh karena itu, persepsi bahwa pembaruan tidak membawa peningkatan signifikan dapat menyebabkan rendahnya nilai yang dirasakan dari upaya maintenance

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

yang dilakukan. Untuk mengatasi kesenjangan ini dan membangun kepercayaan pengguna terhadap kontinuitas pengembangan, komunikasi pembaruan perlu lebih berorientasi pada manfaat pengalaman pengguna. Dengan mengedukasi pengguna tentang perbaikan yang berdampak langsung pada kecepatan, stabilitas, atau kemudahan fitur, upaya maintenance yang dilakukan dapat memiliki nilai tambah yang lebih tinggi di mata pengguna, terlepas dari frekuensi pembaruannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang diperoleh, maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tampilan dan Akses Informasi E-ticket :
 - Narasumber 1 menyatakan tampilan e-ticket sudah mudah dilihat.
 - Narasumber 2 menyatakan tampilan sudah cukup nyaman, dan informasi utama seperti kode booking dan nomor kursi mudah ditemukan serta memiliki letak yang jelas dan menonjol.
 - Secara umum, Kedua pengguna merasa puas dengan cara aplikasi memvisualisasikan data tiket mereka, yang merupakan fungsi inti dari fitur e-ticket.
2. Penggunaan Fitur Tambahan (Cancel & Reschedule)
 - Kedua narasumber jarang menggunakan fitur tambahan seperti Cancel atau Reschedule.
 - Narasumber 2 menyatakan bahwa, meskipun jarang digunakan, fitur tambahan tersebut cukup mudah digunakan dan langkah-langkahnya sudah jelas.
 - Secara umum, Narasumber menyatakan bahwa mereka jarang menggunakan fitur pembatalan (cancel) dan penjadwalan ulang (reschedule). Namun, bagi yang pernah mencoba, fitur tersebut dinilai cukup mudah digunakan dengan langkah-langkah yang sudah jelas. Frekuensi penggunaan yang rendah

menunjukkan bahwa fitur ini bukan fokus utama transaksi, tetapi fungsinya tetap dapat dipahami oleh pengguna saat dibutuhkan.

3. Kendala Proses Boarding Digital

- Narasumber 1 menyatakan tidak ada tantangan atau kendala sama sekali dan proses scanning tiket digital berjalan lancar.
- Narasumber 2 mengalami kendala jaringan internet dan scanner di stasiun tidak langsung membaca barcode, yang mengakibatkan terhambatnya antrian.
- Secara umum, Hal ini menyimpulkan bahwa meskipun user interface-nya baik, integrasi sistem di stasiun dan faktor eksternal (koneksi) masih menjadi titik kerentanan yang dapat menghambat antrian dan merusak pengalaman pengguna.

4. Performa dan Keandalan Aplikasi (Reliability)

- Narasumber 1 melaporkan stabilitas sempurna dan tidak pernah terkendala aplikasi berat atau crash selama 2-3 tahun penggunaan.
- Sebaliknya, Narasumber 2 menyatakan aplikasi kadang terasa agak berat jika dipakai lebih lama dan pernah tiba-tiba keluar sendiri (crash).
- Secara umum, Kesimpulan dari kategori ini adalah performa aplikasi belum konsisten bagi semua pengguna, menunjukkan adanya potensi masalah yang terjadi pada perangkat tertentu atau kondisi penggunaan yang lebih lama.

5. Usability Navigasi Menu

- Narasumber 1 menyatakan kemudahan navigasi aplikasi KAI Access begitu tinggi, digambarkan bahwa "anak kecil juga bisa" menggunakannya.
- Narasumber 2 mengakui sebagian besar tombol sudah ditemukan, namun menambahkan bahwa menu sekunder tertentu seperti Reschedule "kadang perlu dicari dulu karena ya tidak terlalu menonjol
- Secara umum, Hal ini menunjukkan bahwa navigasi dasar sudah optimal, tetapi desain hierarki untuk fitur sekunder masih perlu ditingkatkan.

6. Persepsi Terhadap Pembaruan Aplikasi (Tambahan)

- Narasumber 2 berpendapat bahwa beberapa pembaruan (update) yang dilakukan "terasa tidak begitu signifikan dalam meningkatkan kenyamanan" pengguna

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

- Hal ini menyiratkan bahwa pembaruan aplikasi belum secara efektif mengatasi masalah performa dan stabilitas yang dirasakan oleh pengguna tersebut

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti bermaksud memberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pengguna KAI Access
 - a. Pengguna wajib mempersiapkan e-ticket: Pengguna harus mengunduh atau mengambil tangkapan layar (screenshot) barcode tiket digital sebelum tiba di stasiun atau sebelum memasuki area boarding untuk mengantisipasi kendala jaringan internet atau kegagalan scanner yang dialami narasumber
 - b. Pengguna perlu aktif memberi feedback: Setiap kali mengalami kendala, seperti aplikasi tiba-tiba crash atau proses scanning yang lambat, pengguna harus segera melaporkannya melalui kanal resmi KAI agar tim pengembang dapat melakukan perbaikan yang terarah dan cepat.
 - c. Pengguna disarankan eksplorasi fitur: Pengguna perlu meluangkan waktu untuk mempelajari letak dan prosedur fitur sekunder seperti Cancel dan Reschedule, mengingat fitur tersebut dinilai kurang menonjol oleh narasumber
2. Bagi Organisasi
 - a. Pemilik aplikasi (KAI) wajib meningkatkan stabilitas back-end: KAI harus menjadikan perbaikan reliability (keandalan) aplikasi sebagai prioritas utama untuk mengatasi keluhan aplikasi yang berat dan crash yang dilaporkan pengguna, memastikan pengalaman yang konsisten.
 - b. Pemilik aplikasi harus mengoptimalkan infrastruktur stasiun: KAI perlu melakukan evaluasi dan upgrade pada scanner tiket di stasiun untuk memastikan perangkat tersebut memiliki kecepatan dan akurasi membaca barcode yang tinggi, serta memiliki sistem backup data lokal (cache) untuk meminimalkan dampak gangguan jaringan.

- c. Pemilik aplikasi perlu menyempurnakan User Interface: Lakukan peninjauan desain untuk meningkatkan visibilitas dan aksesibilitas fitur-fitur sekunder (Reschedule), agar sejalan dengan usability tinggi pada menu utama.
3. Bagi Pemerintah
 - a. Pemerintah wajib memastikan kualitas infrastruktur telekomunikasi: Kementerian Perhubungan dan kementerian terkait harus bekerja sama dengan operator telekomunikasi untuk menjamin ketersediaan dan stabilitas jaringan internet yang optimal di seluruh area stasiun, khususnya di zona check-in dan boarding.
 - b. Pemerintah sebagai regulator wajib menjamin keamanan data: Pemerintah harus mengawasi kepatuhan PT KAI terhadap regulasi keamanan siber dan perlindungan data pribadi pengguna (e-ticket) untuk menjaga kepercayaan publik
 - c. Penegak hukum wajib menjunjung tinggi kepentingan bersama umat manusia.
 4. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Penelitian dapat melakukan studi komparatif: Peneliti dapat membandingkan User Experience KAI Access dengan aplikasi transportasi lain (misalnya, platform penerbangan atau e-commerce tiket) untuk mendapatkan tolok ukur dan praktik terbaik dalam merancang alur user journey.
 - b. Penelitian berikutnya bisa menjadikan penelitian ini sebagai sumber rujukan untuk penelitian berikutnya.
 - c. Penelitian berikutnya bisa menambahkan input-input baru yang lebih mendalam sehingga bisa menghasilkan output yang lebih jelas dan menyeluruh.

DAFTAR REFERENSI

Hermaniawa, N. (2015). Motif Pemanfaatan Layanan Elektronik Tiket (E-Ticketing) oleh Pengguna Kereta Api di Surabaya. *Paradigma*, 3(3).

Hadihardjaja, J. (1997). *Sistem Transportasi*. Universitas Gunadarma.

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI FITUR E-TICKET PADA APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUBJEK NR-01 & NR-02)

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information System: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education.

Meyer, C., & Schwager, A. (2007). *Understanding Customer Experience*. Harvard Business Review.

Nasution, M. N. (1996). *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia.

Schouten, F. S., & Triani, R. A. (2023). Penerapan Aplikasi Pemesanan Tiket Online Terhadap Jumlah Penumpang Kereta Api. *Jurnal Ilmiah Intech*, 5(2), 143–153. <https://doi.org/10.46772/intech.v5i2.1408>

Simatupang, R. A., Tampubolon, G. P. F., & Pane, I. H. (2024). The Impact of E-ticketing Implementation and Service Quality on KAI Access Application User Satisfaction. *Outline Journal of Management and Accounting*.

Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2025). Kualitas Layanan Aplikasi KAI Access oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran-Dhoho DAOP VII). *Publika*, 11(3), 2137–215. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2137-2150>