

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta Rel Listrik atau yang biasa disingkat KRL adalah salah satu transportasi umum dengan tenaga listrik yang dioperasikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia. KRL ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam bepergian antar daerah Jabodetabek. Pada tahun 2023 tercatat bahwa terdapat lebih dari 274 juta penumpang yang menggunakan transportasi KRL.

KRL sudah mengupayakan usaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menambah perjalanan menjadi 1.133 jalur pada Juni 2023 yang sebelumnya pada tahun 2021 hanya memiliki 1.081 jalur rel. Dalam memaksimalkan pelayanannya, PT. KCI juga menyediakan perjalanan dari pukul 04.00 WIB hingga 23.00 WIB.

Dengan banyaknya rute dan jadwal yang beragam serta tidak menentu, penumpang masih banyak yang tertinggal kereta karena tidak dapat melihat jadwal secara fleksibel dan akurat. Melihat itu, PT.KCI menyediakan aplikasi yang bernama KRL Access untuk para penumpang, sehingga mereka tidak perlu bertanya kepada petugas KRL. Selain melihat jadwal, aplikasi ini juga menyediakan beberapa fitur seperti posisi kereta, pembelian tiket dengan *barcode*, informasi tarif perjalanan, dan lain sebagainya.

Aplikasi KRL Access sudah diunduh sebanyak lebih dari 1 juta pada *play store* dan *app store*. Sayangnya aplikasi ini mendapatkan review yang cukup rendah yaitu 2,5/5 dengan 6.320 ulasan pada *play store* dan 2,0/5 dengan 1,2 ribu ulasan di *app store*. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi & Wijoyo (2019) bahwa aplikasi ini mendapatkan keluhan pelanggan yang merasa bahwa aplikasi ini tidak memudahkan melainkan memiliki banyak galat yang menyusahakan pengguna.

Selain itu, menurut wawancara yang dilakukan bersama dengan ahli UI/UX, didapatkan bahwa aplikasi ini memiliki *user interface* yang tidak nyaman untuk digunakan para penggunanya terutama penggunaan warna merah yang menjadi

warna primer, selain itu menu prioritas tidak ditampilkan pada halaman pertama. Hal ini membuat aplikasi mengharuskan para penggunanya untuk menjalani proses yang tidak praktis.

Dalam aplikasi KRL, aplikasi tidak dapat menyampaikan informasi secara efektif dan efisien, seperti salah satunya adalah informasi jadwal terdekat yang seharusnya ditampilkan pada halaman utama. Terdapat juga penggunaan warna merah yang rancu dengan warna *error*. Secara UX aplikasi ini mengharuskan para pengguna untuk bekerja 2 kali atau lebih dalam menuju informasi yang dibutuhkan, seperti pada saat melihat menu, pengguna diharuskan menekan *burger icon* untuk melihat menu dengan lengkap.

Melihat permasalahan ini, penulis mengajukan untuk merancang ulang UI/UX KRL Access demi memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna. UI/UX yang nanti akan dirancang ulang akan mempertimbangkan *initial user test* (Wawancara dan FGD) dari para pengguna lama maupun baru aplikasi KRL Access. Dengan merancang ulang UI/UX KRL Access, penulis berharap bahwa aplikasi KRL Access dapat digunakan secara maksimal dengan fitur - fitur utama yang telah disediakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, didapatkan bahwa aplikasi ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang menggunakan transportasi KRL dalam mendapatkan informasi KRL. Akan tetapi, aplikasi ini masih belum beroperasi dengan efektif dan efisien melihat dari tampilan yang tidak nyaman dilihat bagi para pengguna serta alur pemakaian yang kurang praktis. Maka pokok permasalahan yang didapatkan adalah bagaimana perancangan ulang UI/UX KRL Access dalam meningkatkan performa aplikasi KRL Access.

1.3 Batasan Masalah

Penulis menentukan batasan masalah untuk memfokuskan permasalahan menjadi lebih spesifik dengan batasan masalah sebagai berikut:

1.3.1 Demografis

Usia : 20 - 30 Tahun (Menurut data usia pengguna KRL PT.KCI tahun 2020)

Jenis Kelamin : Pria dan Wanita

SES : B

Pendidikan Minimal : SMA

1.3.2 Geografis

Jabodetabek

1.3.3 Psikografis

- a. Mereka yang memiliki pengetahuan literasi digital yang baik.
- b. Mereka yang sering menggunakan KRL sebagai transportasi sehari - hari.
- c. Pengguna KRL yang tidak atau belum menggunakan aplikasi KRL Access.

Batasan ini dibuat sesuai dengan pengamatan langsung terhadap pengguna transportasi KRL sehingga perancangan ini akan memfokuskan kepada pengguna yang menggunakan jasa layanan KRL. Dengan ini, perancangan juga akan menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan serta kenyamanan para penggunanya.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Merancang ulang UI/UX KRL Access demi meningkatkan performa aplikasi KRL Access.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Dengan dilaksanakannya perancangan ini tentunya terdapat beberapa manfaat yang didapatkan. Manfaat yang didapatkan bagi penulis adalah bagaimana perancangan ini dapat mengasah dan meningkatkan kemampuan yang dimiliki penulis di bidang UI/UX.

Tentunya hal ini sangat selaras dengan peminatan penulis yaitu *Interface Design*. Selain itu, proyek ini dapat menjadi salah satu pencapaian yang besar dalam

pengabdian kepada masyarakat, dikarenakan perancangan ini dapat digunakan oleh sebagian masyarakat luas.

Sedangkan untuk para masyarakat pengguna setia KRL yang terutama berdomisili di Jabodetabek, aplikasi ini dapat bermanfaat bagi kenyamanan serta sarana bantuan dalam bepergian menggunakan KRL. Dengan aplikasi ini, tentunya banyak hal yang dapat dikembangkan lebih lagi sesuai dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat.

Sebagai salah satu mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara, tentunya perancangan ini ditujukan dengan tujuan untuk memberikan citra baik bagi Universitas serta membantu para mahasiswa/i lain yang memiliki ketertarikan yang serupa sehingga perancangan ini dapat dijadikan sebuah referensi untuk penelitian lebih lanjut.

A large, light blue circular watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered in the background of the page. It features a stylized 'U' and 'M' shape.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA