

ABSTRAK

Pelaporan kerusakan perangkat IT di PT Kereta Cepat Indonesia China sebelumnya dilakukan secara manual menggunakan WhatsApp dan Excel, sehingga rawan kesalahan pencatatan. Penelitian ini bertujuan merancang sistem pelaporan berbasis web dengan pendekatan User-Centered Design agar lebih efisien dan sesuai kebutuhan pengguna. Evaluasi dilakukan menggunakan metode Black Box Testing, User Acceptance Test (UAT), dan Google Lighthouse. Hasil pengujian menunjukkan seluruh fitur berfungsi dengan baik, dengan skor rata-rata Lighthouse: Performance 96,13; Aksesibilitas 91,60; Best Practices 96,60; dan SEO 89,80. Sistem ini berhasil meningkatkan akurasi pencatatan dan efisiensi proses pelaporan

Kata Kunci: Sistem pelaporan, User-Centered Design, UAT, Black Box Testing, Lighthouse