

ABSTRAK

Di era digital saat ini, industri transportasi, termasuk PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), perlu terus meningkatkan efisiensi layanan demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah pengelolaan barang hilang atau tertinggal, yang masih menggunakan sistem manual dan kurang optimal. Proses pelaporan kehilangan, pencatatan barang, serta pengembalian barang yang ditemukan sering kali memakan waktu lama dan kurang terstruktur. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan aplikasi Seekers, sebuah platform berbasis *mobile* yang mempermudah penumpang dalam melaporkan kehilangan barang, mencari barang yang ditemukan, dan mengajukan klaim dengan lebih cepat serta efisien. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur pencocokan otomatis, pencatatan digital, sistem klaim yang lebih aman, notifikasi *real-time*, serta layanan *live chat* guna meningkatkan transparansi dan kemudahan akses. Dengan adanya Seekers, sistem *Lost & Found* di KCIC diharapkan menjadi lebih sistematis, transparan, serta mampu meningkatkan pengalaman perjalanan penumpang.

Kata kunci: *Lost & Found*, efisiensi layanan, kenyamanan penumpang, sistem pencocokan otomatis.