

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk memenuhi kebutuhan penumpang, KCIC menyediakan layanan pembatalan tiket Kereta Cepat Whoosh dengan pengembalian dana sebesar 75% dari harga tiket [1]. Saat ini, pembatalan dilakukan secara *offline* di loket Stasiun Halim, Padalarang, dan Tegalluar, dengan ketentuan: pembatalan dapat dilakukan hingga dua jam sebelum jadwal keberangkatan, penumpang wajib membawa tiket atau bukti transaksi serta menunjukkan KTP sesuai nama pada tiket, mengisi formulir pembatalan, dan dana akan dikembalikan melalui transfer bank maksimal dalam 30 hari. Layanan pembatalan ini juga telah tersedia melalui aplikasi Whoosh Kereta Cepat secara *online*.

Walaupun penulis melaksanakan kegiatan magang di *Biro Customer Care & Marketing Communication*, tugas akhir ini dikerjakan pada tim *High Passengers Railways Sales* (HPRS) bagian *refund* yang masih berada dalam departemen yang sama, karena adanya kebutuhan akan peran *UI/UX designer*. Tim HPRS memiliki tanggung jawab dalam mengelola proses *refund* tiket Whoosh, termasuk melakukan rekapitulasi data *refund*. Namun, hingga saat ini proses rekapitulasi data *refund* masih dilakukan secara manual dengan menggunakan *spreadsheet* sebagai alat utama oleh petugas internal. Kondisi ini menimbulkan berbagai kendala yang signifikan, seperti kesulitan dalam pencarian data, pengeditan data, *filter* data berdasarkan status *refund*, serta pembuatan format tabel yang harus dilakukan secara berulang. Selain itu, tidak terdapat perbedaan hak akses antara *Admin* dan *User*, sehingga berpotensi menimbulkan risiko dalam pengelolaan data. Oleh karena itu, diperlukan rancangan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna untuk sistem rekapitulasi data *refund* berbasis *web* yang memuat fitur-fitur sesuai kebutuhan pengguna. Dalam sistem ini, pengguna juga menginginkan tampilan dengan enam menu utama, yaitu *Dashboard*, *Officer*, *Station*, *Refund*, *Urgency*, dan *Export*.

Dalam proyek ini, penulis berperan sebagai *UI/UX designer* yang bertanggung jawab atas perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna untuk sistem berbasis *web* dengan hasil akhir berupa prototipe. Proyek ini dikembangkan menggunakan metode *Design thinking* yang terdiri dari lima tahapan, yaitu: *Empathize* (memahami pengguna dan permasalahan), *Define* (merumuskan kebutuhan dan permasalahan utama), *Ideate* (mengembangkan ide dan solusi potensial), *Prototype* (membuat purwarupa desain), dan *Test* (melakukan pengujian terhadap pengguna untuk mendapatkan umpan balik). Tujuan dari pendekatan ini adalah agar rancangan yang dihasilkan tidak hanya sesuai secara visual, tetapi juga mudah digunakan dan memuat fitur yang benar-benar dibutuhkan oleh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan hasil pengamatan, proses rekapitulasi *refund* tiket Whoosh masih memiliki beberapa kendala yang memengaruhi pengelolaan data. Permasalahan tersebut diuraikan berikut beserta solusi yang diusulkan.

1. Sulitnya mencari dan mengedit data *refund*
Solusi: Menambahkan fitur pencarian dan pengeditan data *refund*
2. Pembuatan format tabel *spreadsheet* yang berulang
Solusi: Merancang tampilan antarmuka berupa satu tabel menyeluruh yang memuat seluruh data secara terstruktur.
3. Sulitnya mencari data berdasarkan status *refund*
Solusi: Merancang fitur berupa *filter* data berdasarkan status *refund*.
4. Tidak ada perbedaan hak akses antara *Admin* dan *User*
Solusi: Merancang antarmuka untuk halaman *login* yang dapat memilih hak akses antara *Admin* dan *User*.

1.3 Tujuan

Berdasarkan permasalahan teknis yang telah diidentifikasi terkait pengelolaan data refund di PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), penelitian ini memiliki tujuan untuk mengembangkan solusi yang dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem yang digunakan. Tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Menghasilkan prototipe antarmuka sistem pengelolaan data refund yang sesuai dengan kebutuhan pengguna di PT KCIC.
2. Memberikan solusi yang komprehensif untuk mengatasi permasalahan teknis yang ada dalam proses pengelolaan data refund.

1.4 Penjadwalan Kerja

Tabel di bawah ini merupakan penjadwalan kerja selama masa magang di PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), yang berlangsung dari bulan 1 hingga bulan 9. Penjadwalan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai alokasi waktu pelaksanaan kegiatan magang secara keseluruhan, mulai dari orientasi, pelaksanaan tugas, hingga penyusunan laporan akhir. Setiap kegiatan dirinci berdasarkan bulan agar mempermudah dalam pengawasan serta dokumentasi aktivitas yang dilakukan selama masa magang.

Tabel 1. 1 Penjadwalan Kerja Bulan 1 – Bulan 5

No	Deskripsi Kerja	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4				Bulan 5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Orientasi & Pengenalan Stasiun																				
2	Desain																				
3	Mencari Vendor																				
4	Monitoring Ke Semua Stasiun KCIC																				
5	Mengikuti Kegiatan di Stasiun																				

Pada bulan 1, kegiatan magang diawali dengan orientasi lapangan di Stasiun KCIC Halim untuk memahami alur kerja dan situasi lapangan secara langsung. Setelah itu, fokus pekerjaan beralih ke pembuatan *mockup merchandise* sebagai bagian dari strategi promosi perusahaan. Pembuatan *mockup* dilakukan secara bertahap, dimulai dari rancangan awal hingga pengembangan desain yang lebih inovatif dan variatif. Selain itu, dilakukan juga pencarian vendor yang dapat memproduksi *merchandise* sesuai kebutuhan, termasuk proses diskusi, perbandingan harga, dan pemilihan vendor terbaik berdasarkan kualitas serta efisiensi biaya produksi. Di sela proses tersebut, saya juga terlibat dalam kegiatan mendukung operasional di lapangan, seperti membantu tim dalam mendistribusikan makanan di stasiun. Di akhir bulan, saya diberikan tanggung jawab untuk merancang dan mengerjakan desain rompi untuk tim RBD, yang disesuaikan dengan identitas visual KCIC.

Pada bulan ke-2, kegiatan magang mencakup berbagai tugas desain dan keterlibatan dalam sejumlah *event* perusahaan. Tugas diawali dengan pembuatan konten digital berupa desain *story* Instagram untuk memperingati Hari Batik Nasional, termasuk *story* pemenang lomba serta templat pemenang yang ditujukan bagi pegawai. Selain itu, turut berkontribusi dalam kegiatan operasional seperti mengikuti monitoring ke setiap stasiun Kereta Cepat dan membagikan brosur kepada penumpang sebagai bentuk promosi. Dalam rangka peringatan ulang tahun ke-9 KCIC dan ulang tahun pertama layanan Whoosh, saya juga terlibat dalam mendukung kegiatan perayaan tersebut. Di sisi lain, saya mengerjakan tugas input visual berupa gambar *merchandise* ke dalam dokumen persetujuan desain. Menjelang akhir bulan, saya membuat desain banner untuk memperingati Hari Sumpah Pemuda dan terlibat langsung dalam pelaksanaan acara tersebut di Stasiun Halim. Sebagai penutup, saya juga membuat beberapa desain stiker *WhatsApp* bertema Heiser untuk mendukung komunikasi internal yang lebih kreatif dan menarik.

Pada bulan ke-3, saya fokus mengerjakan berbagai materi desain visual yang mendukung promosi dan komunikasi digital PT KCIC. Kegiatan diawali dengan pembuatan stiker *WhatsApp* bertema Heiser yang digunakan untuk mendukung interaksi internal perusahaan dengan nuansa yang lebih kreatif dan komunikatif. Selanjutnya, saya merancang desain kartu *Frequent Whoosh Card* (FWC) untuk edisi Natal dan Imlek. Proses desain ini mencakup eksplorasi elemen visual khas hari besar serta penyesuaian identitas visual KCIC agar desain tetap selaras dengan brand perusahaan.

Selain itu, saya juga mengerjakan konten media sosial bertema edukatif, yaitu desain infografis mengenai tips perjalanan aman menggunakan Kereta Cepat selama masa liburan. Desain ini disusun dalam beberapa format konten agar bisa dipublikasikan di Instagram. Seluruh proses dilaksanakan dengan pendekatan desain yang komunikatif dan berorientasi pada kemudahan pemahaman audiens.

Pada bulan ke-4, saya mengerjakan berbagai konten desain yang difokuskan untuk mendukung komunikasi publik PT KCIC, khususnya menjelang libur akhir tahun. Salah satu tugas utama adalah membuat desain konten bertema tips perjalanan aman menggunakan Kereta Cepat selama masa liburan, yang dikemas dalam beberapa versi visual untuk media sosial agar informasi mudah dipahami dan menarik secara visual. Selain itu, saya juga terlibat dalam pembuatan konten digital untuk menyambut Hari Ibu, baik dalam format feeds maupun *story* Instagram, yang bertujuan mengajak partisipasi masyarakat melalui lomba bertema perayaan Hari Ibu.

Menjelang akhir bulan, saya merancang desain *photobooth* dan *photo frame* untuk event kolaborasi KCIC dengan Tiket.com dalam rangka perayaan tahun baru. Desain tersebut ditempatkan di stasiun sebagai elemen interaktif bagi penumpang. Selain tugas desain, saya juga terlibat secara langsung dalam operasional Posko Nataru (Natal dan Tahun Baru), guna membantu kelancaran pelayanan di lapangan saat puncak musim liburan berlangsung.

Pada bulan ke-5, fokus utama saya adalah mengerjakan desain untuk media survei kepuasan pelanggan yang akan digunakan di Stasiun Karawang. Desain ini diwujudkan dalam bentuk *tripod banner* yang berisi informasi dan tautan *QR code* untuk mengakses survei, dengan tujuan mengumpulkan umpan balik dari pengguna layanan Kereta Cepat. Proses perancangannya mempertimbangkan aspek keterbacaan, identitas visual perusahaan, serta kemudahan akses bagi pengguna. Desain ini berperan penting sebagai media komunikasi dua arah antara KCIC dan penumpang dalam rangka peningkatan kualitas layanan.

Tabel 1. 2 Penjadwalan Kerja Bulan 6 – Bulan 10

No	Deskripsi Kerja	Bulan 6				Bulan 7				Bulan 8				Bulan 9			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Desain																
2	Diskusi Tugas Akhir																
3	Perancangan Tugas Akhir																

Pada bulan ke-6, saya mengerjakan berbagai proyek desain yang berkaitan dengan kegiatan promosi dan perayaan Hari *Valentine* di lingkungan PT KCIC. Saya membuat desain kemasan cokelat hasil kolaborasi dengan merek lokal Pipiltin yang dibagikan kepada penumpang sebagai bentuk apresiasi perusahaan. Selain itu, saya juga merancang berbagai elemen visual untuk *event Valentine* seperti *frame* permainan Rekam Pesan Cinta, kartu pertanyaan untuk permainan, serta *tripod banner* berisi syarat dan ketentuan kegiatan. Di sela-sela pengerjaan tugas-tugas desain tersebut, saya juga mulai aktif berdiskusi mengenai rencana proyek Tugas Akhir yang akan saya kerjakan.

Pada bulan ke-7, saya mulai memasuki tahap perancangan proyek Tugas Akhir, yang berfokus pada pengembangan antarmuka pengguna (*UI/UX*) untuk sebuah platform digital yang berkaitan dengan kegiatan rekap data di internal KCIC. Kegiatan ini dimulai dengan menyusun alur kerja, menentukan kebutuhan pengguna, serta mendesain struktur halaman secara menyeluruh. Di samping itu, saya juga mengerjakan desain kotak takjil yang akan dibagikan kepada penumpang selama bulan Ramadan. Desain tersebut dibuat dengan mempertimbangkan elemen identitas visual KCIC.

Pada bulan ke-8, saya masih melanjutkan tahap perancangan proyek Tugas Akhir, dengan fokus pada penyempurnaan struktur halaman, *user flow*, dan pemilihan elemen desain antarmuka agar sesuai dengan kebutuhan pengguna di lingkungan KCIC. Di tengah proses perancangan tersebut, saya juga mengerjakan tugas desain lainnya, yaitu membuat *cover notebook* untuk anak-anak peserta program Edu Trip. Desain dibuat dengan pendekatan visual yang ceria dan edukatif, agar sesuai dengan karakteristik anak-anak sebagai target pengguna.

Pada bulan ke-9, saya mengerjakan beberapa tugas desain seperti pembuatan *cover presentasi PowerPoint (PPT)* dan *cover notebook* untuk program Edu Trip. Desain ini disesuaikan dengan karakteristik audiens, baik anak-anak maupun keperluan internal perusahaan. Setelah tugas-tugas tersebut selesai, saya melanjutkan proyek Tugas Akhir dengan mulai melakukan proses revisi berdasarkan masukan dari *user*. Selain revisi, saya juga mulai membangun prototipe awal dari desain antarmuka yang telah dirancang, sebagai langkah awal untuk menguji alur interaksi dan tampilan antarmuka pengguna.