

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) adalah perusahaan yang mengelola Kereta Cepat Jakarta-Bandung, hasil kerja sama antara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia dan *China Railway Group Limited*. Sebagai penyedia jasa layanan transportasi modern pertama di Indonesia, KCIC berkomitmen untuk menyediakan perjalanan yang cepat, aman, dan efisien guna meningkatkan konektivitas serta mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah Jakarta dan Bandung [1].

Salah satu layanan yang disediakan oleh KCIC adalah *Whoosh Group Reservation*, yaitu layanan pemesanan tiket untuk perjalanan rombongan. Dalam proses reservasi rombongan ini, diperlukan dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK) sebagai bukti persetujuan antara KCIC dan pihak pemesan. Namun, pengelolaan dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK) saat ini masih dilakukan secara manual atau menggunakan format digital yang manual, sehingga menimbulkan beberapa permasalahan. Proses pencatatan dan pengarsipan dokumen menjadi tidak efisien, sulit untuk ditelusuri, serta rentan terhadap kehilangan atau kerusakan. Selain itu, kurangnya sistem yang terintegrasi menyebabkan distribusi data tersebar di berbagai lokasi, sehingga menyulitkan koordinasi antar pihak terkait.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem berbasis *web* yang dapat membantu dalam pengelolaan Berita Acara Kesepakatan (BAK) secara lebih terstruktur, aman, dan lebih ringkas. Dalam pengembangannya, desain *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* memegang peranan penting agar sistem ini dapat digunakan dengan mudah oleh perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada perancangan *UI/UX* untuk sistem pengelolaan Berita Acara Kesepakatan (BAK) berbasis *web* yang dapat memungkinkan pengelolaan dilakukan tanpa prosedur manual yang berulang. kemudahan akses, serta keamanan dalam pengelolaan dokumen, khususnya dalam mendukung proses reservasi rombongan di KCIC.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan hasil observasi dan analisis pada proses pengelolaan dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK) di unit *Whoosh Group Reservation* PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), ditemukan beberapa permasalahan utama yang memerlukan solusi berbasis perancangan *UI/UX*. Permasalahan tersebut beserta solusi yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Proses penginputan data Berita Acara Kesepakatan (BAK) masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan input dan menghambat efisiensi kerja.
Solusi: Menyusun desain *form* digital yang memuat elemen-elemen data utama BAK, dilengkapi komponen input seperti *dropdown* dan kolom teks yang disusun sesuai alur kerja pengguna.
2. Navigasi sistem belum terstruktur untuk menggambarkan tahapan kerja pengelolaan dokumen BAK secara runtut.
Solusi: Merancang struktur halaman dan menu menggunakan pendekatan *user flow* sehingga setiap proses seperti input, revisi, atau pencetakan dapat diakses secara bertahap.
3. Tampilan antarmuka belum mampu menampilkan informasi dokumen secara ringkas dan jelas tanpa harus membuka file satu per satu.
Solusi: Mendesain elemen visual seperti status label, tabel rekap, dan tombol aksi yang menampilkan informasi penting terkait dokumen.
4. Tata letak dan elemen visual belum sepenuhnya mengikuti pola kerja pengguna internal KCIC.
Solusi: Merancang antarmuka berdasarkan hasil observasi dan pemetaan kebutuhan pengguna (*empathy map*), serta menyusun rancangan visual yang mengikuti proses nyata seperti input data, revisi, dan pelacakan dokumen.

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* pada sistem berbasis *web* yang digunakan untuk mengelola Berita Acara Kesepakatan (BAK) di PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), khususnya dalam mendukung layanan *Whoosh Group Reservation*. Adapun tujuan spesifik dari penelitian ini adalah:

1. Merancang antarmuka yang mengikuti struktur antarmuka umum yang mudah dipahami bagi pengguna dalam mengelola dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK).
 - a. *UI* yang dirancang harus mempermudah pengguna dalam membuat, menyimpan, dan mengelola dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK) tanpa mengalami kesulitan dalam navigasi.

2. Menyediakan sistem pencarian dan pengarsipan dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK) yang tersusun dan mudah diakses sesuai kebutuhan pengguna.
 - a. Sistem harus mendukung fitur pencarian, filter, dan pengarsipan yang terstruktur agar *user* dapat dengan mudah menemukan dokumen yang dibutuhkan.
3. Merancang desain *UI* yang dapat ditampilkan secara optimal pada ukuran layar perangkat desktop.
 - a. Sistem dirancang agar dapat diakses dan digunakan dengan baik melalui perangkat komputer atau laptop yang umum digunakan oleh *user*.

Dengan adanya perancangan *UI/UX* ini, diharapkan sistem pengelolaan Berita Acara Kesepakatan (BAK) berbasis *web* dapat meningkatkan efektivitas dan keamanan dalam pengelolaan dokumen serta mendukung kelancaran proses *Whoosh Group Reservation* di KCIC

1.4 Penjadwalan Kerja

Penjadwalan kerja selama pelaksanaan magang di PT Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) dirancang secara bertahap untuk memastikan seluruh proses perancangan sistem berjalan sesuai dengan tujuan dan waktu yang ditentukan. Kegiatan dilakukan dalam rentang waktu bulanan, yang mencakup tugas operasional di unit *Whoosh Group Reservation*, hingga perancangan *UI/UX* sebagai bagian dari proyek tugas akhir magang.

Jadwal Pelaksanaan dalam satuan waktu minggu:

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Magang Periode 1 Bulan September - Januari

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 Lingkungan																				
2	Membuat <i>Design</i>																				
3	Melakukan Block Seat																				
4	Membuat & Merevisi Berita Acara Kesepakatan (BAK)																				

[illegible]

Pada bulan 1, penjadwalan kerja selama pelaksanaan magang di PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) difokuskan pada orientasi lingkungan kerja, pelatihan tugas operasional, serta keterlibatan langsung dalam proses administratif reservasi rombongan di unit *Whoosh Group Reservation*. Kegiatan diawali dengan pengenalan area kerja dan pemahaman alur proses, kemudian dilanjutkan dengan penginputan data pemesanan, pelaksanaan *seat blocking*, penyusunan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), hingga pembuatan *Group Working Order (GWO)* untuk pencetakan tiket. Selain itu, peserta magang juga dilibatkan dalam kegiatan pengawalan rombongan, dokumentasi edutrip, serta pengantaran tiket. Pada bulan ini juga dilakukan beberapa pekerjaan desain seperti pembuatan tampilan jadwal ketersediaan kursi, desain *waiting lounge* untuk rombongan *EY Group*, serta pembaruan jadwal keberangkatan dalam panduan pemesanan rombongan. Seluruh aktivitas tersebut dilaksanakan secara bertahap dan konsisten setiap minggu sebagai bentuk adaptasi awal terhadap alur kerja dan tanggung jawab unit kerja.

Pada bulan 2, kegiatan magang difokuskan pada pelaksanaan pekerjaan operasional secara berkelanjutan setelah memahami alur kerja yang ada di unit *Whoosh Group Reservation*. Aktivitas utama meliputi proses *seat blocking*, penyusunan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), serta pembuatan *Group Working Order* (GWO) untuk kebutuhan pencetakan tiket rombongan. Selain itu, dilakukan juga penginputan data reservasi rombongan ke dalam *spreadsheet* serta rekapitulasi *ticketing group* sebagai bagian dari pencatatan tiket rombongan yang sudah tercetak. Pada beberapa kesempatan, peserta juga turut serta dalam kegiatan pengawalan dan dokumentasi rombongan seperti edutrip, serta membantu proses pengantaran tiket rombongan. Seluruh kegiatan dilakukan secara konsisten setiap minggu dan menjadi bagian penting dari proses layanan pelanggan secara kolektif di lingkungan KCIG.

Pada bulan 3, kegiatan magang difokuskan pada pelaksanaan tugas operasional yang telah berjalan secara rutin, serta pengembangan desain lanjutan pada sistem *backend*. Aktivitas utama yang dilakukan meliputi pelaksanaan *seat blocking*, penyusunan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), pembuatan *Group Working Order* (GWO), serta penginputan data reservasi rombongan yang dilakukan secara konsisten setiap minggu. Di samping itu, peserta juga mengerjakan desain logo untuk unit *Whoosh Group Reservation* sebagai bentuk penguatan identitas visual, serta mulai mengembangkan desain kemasan atau *box* untuk tiket rombongan. Pada tahap ini, proses pembuatan desain *box* masih berada dalam fase pencarian referensi dan diskusi dengan user untuk menyesuaikan dengan kebutuhan fungsi. Selain itu, peserta juga menyusun contoh desain halaman *backend seat map* sebagai bagian dari proposal pengembangan sistem. Redesain tersebut mencakup penambahan beberapa menu baru yang dirancang untuk mempermudah navigasi petugas dalam mengelola jadwal keberangkatan, status blok kursi, dan pengelompokan data penumpang secara lebih efisien.

Pada bulan 4, kegiatan magang berfokus pada penyelesaian tugas-tugas operasional serta penyempurnaan elemen desain pendukung dokumen. Aktivitas yang dilakukan mencakup input data reservasi rombongan, pembuatan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), pelaksanaan *seat blocking*, serta penyusunan *Group Working Order* (GWO). Di samping itu, peserta juga kembali dilibatkan dalam kegiatan pengawalan dan dokumentasi rombongan atau edutrip yang memerlukan pendampingan khusus dari tim. Pada bulan ini, elemen desain berupa watermark juga ditambahkan pada tampilan dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK) sebagai bagian dari penyempurnaan visual. Selain itu, desain kemasan atau *box* untuk tiket rombongan yang sebelumnya dirancang juga telah diselesaikan, berdasarkan hasil diskusi dan penyesuaian dengan kebutuhan unit. Seluruh kegiatan dilaksanakan secara bertahap dan menjadi bagian dari penutup rangkaian magang, sekaligus mencerminkan konsistensi dan kontribusi peserta terhadap kelancaran layanan reservasi rombongan di lingkungan kerja.

Pada bulan 5, kegiatan magang difokuskan pada pelaksanaan tugas operasional harian di unit *Whoosh Group Reservation* serta penugasan desain tambahan yang bersifat kreatif. Aktivitas yang dilakukan meliputi input data reservasi rombongan, pelaksanaan *seat blocking*, pembuatan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), serta penyusunan *Group Working Order* (GWO). Peserta juga masih dilibatkan dalam kegiatan pengawalan dan dokumentasi rombongan atau edutrip. Selain tugas operasional, peserta turut mengerjakan desain *Calendar of Events* untuk PT KCIC sebagai media visual yang memuat jadwal kegiatan perusahaan. Kegiatan pada bulan ini menandai fase akhir pelaksanaan magang periode 1 dengan fokus pada konsistensi kerja serta kontribusi terhadap kebutuhan desain internal perusahaan.

Tabel 1. 2 Tabel Pelaksanaan Magang Periode 2 Bulan Februari - Juni

No	Deskripsi Kerja	Bulan 6				Bulan 7				Bulan 8				Bulan 9				Bulan 10			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Membuat Design																				
2	Melakukan Block Seat																				
3	Membuat & Merevisi Berita Acara Kesepakatan (BAK)																				
4	Membuat <i>Group Working Order</i> (GWO)																				
5	Input Data Reservasi Rombongan																				
6	Mengawal dan Dokumentasi Rombongan/Edutrip																				

Pada bulan 6, yang juga merupakan bulan pertama periode kedua dari pelaksanaan magang, kegiatan tetap difokuskan pada pelaksanaan tugas-tugas operasional harian yang telah menjadi bagian dari alur kerja unit *Whoosh Group Reservation*. Aktivitas utama meliputi pelaksanaan seat blocking, penyusunan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), pembuatan *Group Working Order* (GWO), serta penginputan data reservasi rombongan. Seluruh kegiatan ini dilakukan secara konsisten setiap minggu, sesuai dengan permintaan pelanggan dan kebutuhan unit. Selain itu, peserta juga kembali dilibatkan dalam kegiatan lapangan seperti pengawalan dan dokumentasi rombongan atau edutrip yang memerlukan pendampingan dari tim reservasi. Pelaksanaan magang pada periode ini mencerminkan kelanjutan peran dan kontribusi peserta dalam mendukung kelancaran proses reservasi rombongan di lingkungan KCIC.

Pada bulan 7, kegiatan magang tetap difokuskan pada pelaksanaan tugas operasional rutin di unit *Whoosh Group Reservation*, sekaligus dilengkapi dengan penugasan desain lanjutan dari tim internal KCIC. Aktivitas operasional yang dilakukan mencakup *seat blocking*, pembuatan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), penyusunan *Group Working Order* (GWO), penginputan data reservasi rombongan, serta pengawalan dan dokumentasi rombongan atau edutrip. Di luar kegiatan tersebut, peserta juga mengerjakan desain proposal *Calendar of Events* untuk mendukung program pemasaran dan aktivasi brand KCIC. Desain ini mencakup rencana event perusahaan, daftar calon mitra (*partner brand*) dalam program kerja sama, serta susunan agenda aktivasi yang terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu *pre-event activation* (aktivitas pra-acara seperti *teaser*,

publikasi, atau kolaborasi awal) dan *thematic marketing activation* (aktivitas pemasaran yang dikaitkan dengan tema khusus atau momentum tertentu).

Pada bulan 8, kegiatan magang tetap berjalan secara rutin dengan fokus utama pada pelaksanaan operasional di unit *Whoosh Group Reservation*. Aktivitas seperti *seat blocking*, penginputan data reservasi rombongan, pembuatan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), penyusunan *Group Working Order* (GWO), serta pengawalan dan dokumentasi rombongan atau edutrip terus dilakukan secara konsisten. Di samping pekerjaan operasional, peserta juga mulai mengerjakan proyek Tugas Akhir (TA) dengan fokus pada perancangan desain antarmuka (*UI/UX*) sistem pengelolaan Berita Acara Kesepakatan berbasis *web*. Perancangan ini mencakup tahap awal penyusunan struktur navigasi, pembuatan *wireframe*, serta pengumpulan kebutuhan desain sistem. Selain itu, peserta juga melakukan revisi terhadap desain proposal *Calendar of Events* berdasarkan masukan dari user untuk penambahan dan pengurangan susunan program.

Pada bulan 9, kegiatan magang masih berjalan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional yang telah menjadi rutinitas harian di unit *Whoosh Group Reservation*, seperti *seat blocking*, penginputan data reservasi rombongan, pembuatan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), penyusunan *Group Working Order* (GWO), serta pengawalan dan dokumentasi rombongan atau edutrip. Seiring dengan berjalannya aktivitas rutin tersebut, peserta mulai lebih memfokuskan waktunya untuk mengerjakan Tugas Akhir, khususnya dalam pengembangan desain *UI/UX* untuk sistem pengelolaan Berita Acara Kesepakatan (BAK) berbasis *web*. Pada bulan ini, kegiatan banyak difokuskan pada penyempurnaan alur pengguna, pematangan tampilan visual antarmuka, dan penyesuaian desain berdasarkan kebutuhan user yang telah dikumpulkan sebelumnya.

Pada bulan 10, kegiatan magang tetap berjalan dengan kombinasi antara pelaksanaan tugas operasional harian dan penyelesaian proyek Tugas Akhir. Aktivitas operasional yang dilakukan mencakup penginputan data reservasi rombongan, pembuatan dan revisi dokumen Berita Acara Kesepakatan (BAK), penyusunan *Group Working Order* (GWO), serta pengawalan dan dokumentasi rombongan atau edutrip. Seluruh pekerjaan tersebut dilaksanakan secara rutin untuk mendukung kelancaran proses layanan reservasi kolektif. Di sisi lain, peserta juga melanjutkan proses perancangan *UI/UX* sistem pengelolaan Berita Acara Kesepakatan (BAK) berbasis *web*, yang memasuki tahap penyempurnaan desain halaman, perbaikan elemen visual, dan penyesuaian alur antarmuka berdasarkan masukan *user* dan kebutuhan sistem. Kegiatan pada bulan ini menandai integrasi antara kontribusi harian terhadap operasional unit dan keterlibatan aktif dalam penyusunan solusi digital berbasis desain.