

ABSTRAK

PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) sebagai penyedia layanan kereta cepat Whoosh menghadirkan program *Frequent Whoosher Card* guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Namun, proses pembelian dan penukaran kuota pada program ini masih bersifat manual dan belum tersedia secara digital di aplikasi *Whoosh*, sehingga menimbulkan hambatan dalam efisiensi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang desain antarmuka fitur *Frequent Whoosher* agar dapat diintegrasikan dalam aplikasi mobile *Whoosh* guna mendigitalisasi proses tersebut. Perancangan dilakukan menggunakan metode *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahapan, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Informasi kebutuhan pengguna dikumpulkan melalui diskusi dan observasi media sosial, lalu dikembangkan menjadi solusi visual dan alur fitur. Pengujian dilakukan dengan metode *User Acceptance Testing (UAT)* terhadap enam responden internal dari tim Customer Care KCIC. Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur memperoleh skor 94,28% dan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Selain itu, validasi terhadap kesesuaian fungsi, pengalaman pengguna, dan konsistensi merek menunjukkan hasil positif pada seluruh responden. Dengan demikian, fitur *Frequent Whoosher* yang dirancang dinyatakan layak untuk diimplementasikan ke dalam aplikasi *Whoosh*, dan berpotensi mendukung digitalisasi layanan sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna dalam penggunaan layanan kereta cepat KCIC.

Kata Kunci: Desain Antarmuka, Aplikasi Mobile Whoosh, Frequent Whoosher, Design Thinking, User Acceptance Testing