

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Kereta Cepat Indonesia China merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi kereta api berkecepatan tinggi di Indonesia dan dikenal sebagai Whoosh, Kereta Cepat Whoosh dapat menempuh perjalanan antara Jakarta dan Bandung secara singkat dengan waktu perjalanan hanya 45 menit. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) meluncurkan program loyalitas pelanggan Frequent Whoosher Card (FWC). Program ini dirancang untuk meningkatkan retensi pelanggan melalui penawaran kuota perjalanan dan harga yang lebih kompetitif dibandingkan tarif reguler. Loyalitas Pelanggan merupakan kunci keberlanjutan bisnis karena pelanggan yang loyal cenderung melakukan pembelian berulang, merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, dan kurang sensitif terhadap perubahan harga [1].

Sejak peluncuran program Frequent Whoosher perdananya pada Juni 2024, KCIC terus melakukan inovasi untuk memenuhi beragam kebutuhan pelanggan. Pada 14 Februari 2025, KCIC memperkenalkan skema baru yang terdiri dari dua jenis kartu, yaitu Gold dan Silver, serta tiga opsi rute/relasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Namun saat ini implementasi program Frequent Whoosher Card saat ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait dengan sistem pembelian dan penukaran kartu langganan yang masih manual dan belum terintegrasi dengan aplikasi digital sehingga pembelian kartu dan penukaran kuota menjadi tiket hanya dapat dilakukan secara manual di loket stasiun selama jam operasional, kondisi ini berpotensi menghambat optimalisasi program Frequent Whoosher Card dan dapat mengurangi minat pengguna untuk menggunakan FWC. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi pembelian konsumen, pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan konsumen dan mendorong mereka untuk membeli kembali produk atau jasa yang ditawarkan [2].

Di masa sekarang ini perkembangan teknologi sangatlah cepat, perkembangan teknologi informasi kini telah mengubah aspek-aspek kehidupan tradisional masyarakat ke arah digital, sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam berbagai hal [3]. Saat ini, aplikasi Whoosh telah berfungsi sebagai platform jual beli

tiket kereta cepat Whoosh. Namun, fitur pembelian dan penukaran Frequent Whoosher belum tersedia pada aplikasi Whoosh. Untuk menjawab permasalahan tersebut, proyek perancangan desain antarmuka fitur Frequent Whoosher dapat menjadi jawaban untuk membantu pengembangan digitalisasi sistem pembelian dan penukaran pada program Frequent Whoosher melalui aplikasi Whoosh.

Dalam masalah ini, Penerapan metode *Design Thinking* merupakan pendekatan yang relevan untuk menyempurnakan solusi tersebut, kerangka kerja metode *Design Thinking* terdiri dari beberapa tahapan, yaitu *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Testing*. *Design thinking* merupakan alat yang digunakan dalam *problem-solving*, *problem-design*, hingga *problem-forming*. Tidak hanya untuk menyelesaikan suatu permasalahan, namun juga untuk membentuk dan merancang suatu permasalahan [4]. Dengan ini Perancangan desain antarmuka fitur Frequent Whoosher bertujuan untuk dapat diimplementasikan fitur dalam Mobile App Whoosh. Sehingga dapat dikembangkannya sistem pembelian Frequent Whoosher Card secara *online* dengan lebih mudah, cepat, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Perumusan masalah yang didapat berdasarkan latar belakang tersebut yaitu:

”Untuk mendukung digitalisasi sistem pembelian dan penukaran Frequent Whoosher, diperlukan perancangan desain antarmuka fitur pembelian dan penukaran Frequent Whoosher pada aplikasi mobile Whoosh”

Perancangan antarmuka fitur Frequent Whoosher pada aplikasi mobile Whoosh berperan penting dalam mendukung pengembangan sistem digital. Desain antarmuka ini berfungsi sebagai panduan visual dalam proses pengembangan fitur, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Dengan adanya perancangan antarmuka yang tepat, diharapkan sistem pembelian dan penukaran Frequent Whoosher dapat diakses lebih mudah, efisien dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

1.3 Tujuan

Perancangan proyek antarmuka fitur Frequent Whoosher yang agar dapat terintegrasi pada aplikasi mobile Whoosh memiliki tujuan untuk mendigitalisasi sistem pembelian dan penukaran kartu Frequent Whoosher sehingga proses menjadi mudah, cepat, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus proyek ini memiliki batasan-batasan yang telah ditetapkan, proyek ini akan berfokus pada:

1. **Fokus pada Perancangan Desain Antarmuka Fitur Frequent Whoosher**

Proyek ini hanya akan merancang desain untuk fitur Frequent Whoosher seperti tata letak, alur pembelian paket Frequent Whoosher, Detail paket, Redeem tiket dan Riwayat pada aplikasi Whoosh tanpa membahas pengembangan backend maupun teknis pemograman yang mendalam.

2. **Penyesuaian dengan Brand Whoosh**

Rancangan Desain yang akan mengikuti standar desain dan identitas visual Whoosh, seperti jenis font dan warna agar tetap konsisten dengan tampilan fitur aplikasi Whoosh yang sudah ada

3. **Keterbatasan Pengujian**

Pengujian pada *output* proyek akhir ini akan dilakukan dalam skala terbatas oleh tim *Customer Care* dengan simulasi *prototype* menggunakan aplikasi Figma tanpa uji coba berskala besar

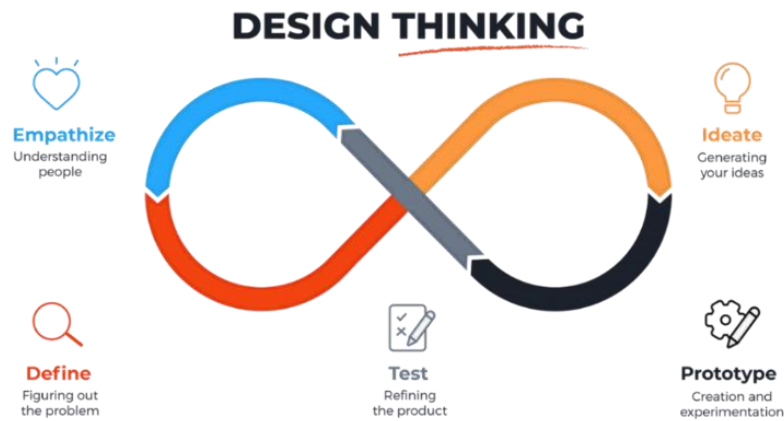
Dengan adanya batasan masalah ini, proyek yang dibuat akan tetap fokus, realistis dan dapat memberikan solusi untuk pengembangan fitur Frequent Whoosher pada aplikasi Whoosh.

1.5 Metode Pengerjaan

Proses perancangan proyek desain antarmuka fitur Frequent Whoosher ini menggunakan metode *Design Thinking*. Design Thinking adalah pendekatan dalam menyelesaikan masalah yang menekankan pada empati, kolaborasi, dan kreativitas.

Ini adalah proses yang dapat diterapkan dalam berbagai bidang, mulai dari bisnis hingga pendidikan, untuk mengembangkan solusi inovatif [5].

Berikut pada gambar 1.1 merupakan tahapan *design thinking*.



Gambar 1.1 Tahapan Design Thingking

Tahapan *Design Thinking* terdiri dari lima fase : *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*.

1.6 Penjadwalan Kerja

Jadwal pengerjaan yang dilaksanakan selama penulis melakukan magang di PT Kereta Cepat Indonesia China yaitu dimulai dari pertengahan September hingga akhir Juli.

Penjadwalan kerja dapat digambarkan melalui tabel 1.1

Tabel 1.1 Penjadwalan Kerja

No	Kegiatan	Bulan											
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	
1	Emphatize												
2	Define												
3	Ideate												
4	Prototype												
5	Testing												
6	Dokumen Proyek Akhir												