

**PERANCANGAN ULANG TAMPILAN WEBSITE
IT-HELPDESK DI PT. DUTA VISUAL NUSANTARA
TIVI TUJUH (TRANS7)**



LAPORAN MBKM MAGANG

**RAPHAEL DIKSTRA SATYA PRAMESWARA
00000078564**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PERANCANGAN ULANG TAMPILAN WEBSITE
IT-HELPDESK DI PT. DUTA VISUAL NUSANTARA
TIVI TUJUH (TRANS7)**



**RAPHAEL DIKSTRA SATYA PRAMESWARA
00000078564**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Raphael Dikstra Satya Prameswara

NIM : 00000078564

Program Studi : Informatika

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan MBKM Magang saya yang berjudul:

PERANCANGAN ULANG TAMPILAN WEBSITE IT-HELPDESK DI PT. DUTA VISUAL NUSANTARA TIVI TUJUH (TRANS7)

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 23 juni 2025

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Raphael Dikstra Satya Prameswara)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raphael Dikstra Satya Prameswara

NIM : 00000078564

Program Studi : Informatika

Jenjang : S1

Jenis Karya : Laporan MBKM Magang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.
- ☐ Saya tidak bersedia karena dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)**.

Tangerang, 23 Juni 2025

Yang menyatakan

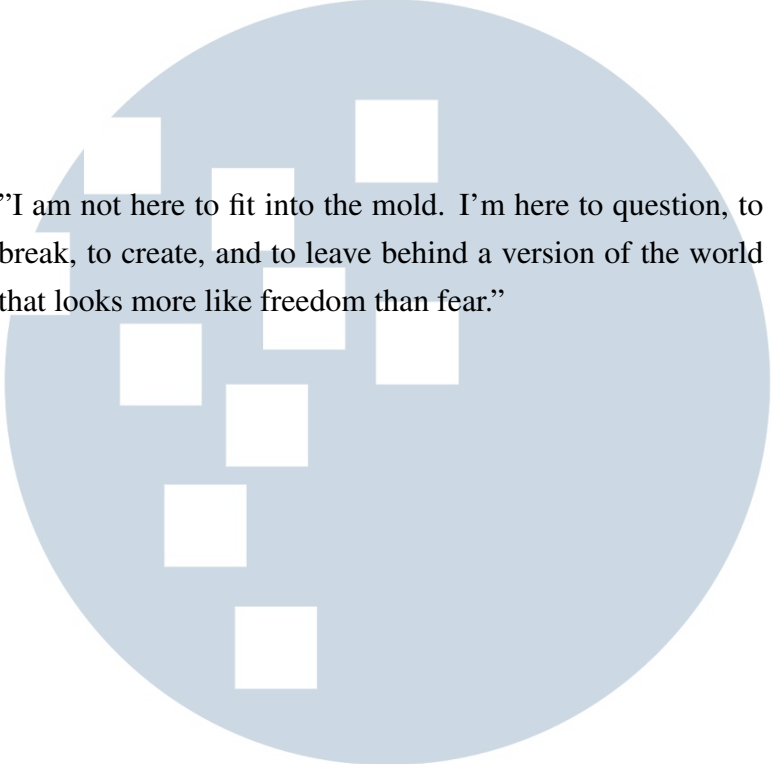


Raphael Dikstra Satya Prameswara

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama enam bulan ke depan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

Halaman Persembahan / Motto



"I am not here to fit into the mold. I'm here to question, to break, to create, and to leave behind a version of the world that looks more like freedom than fear."

Unknown

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya bagi orang-orang yang membantu menyelesaikan Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program magang Mandiri yang diselenggarakan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Dalam proses penyusunan laporan ini, terdapat banyak dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

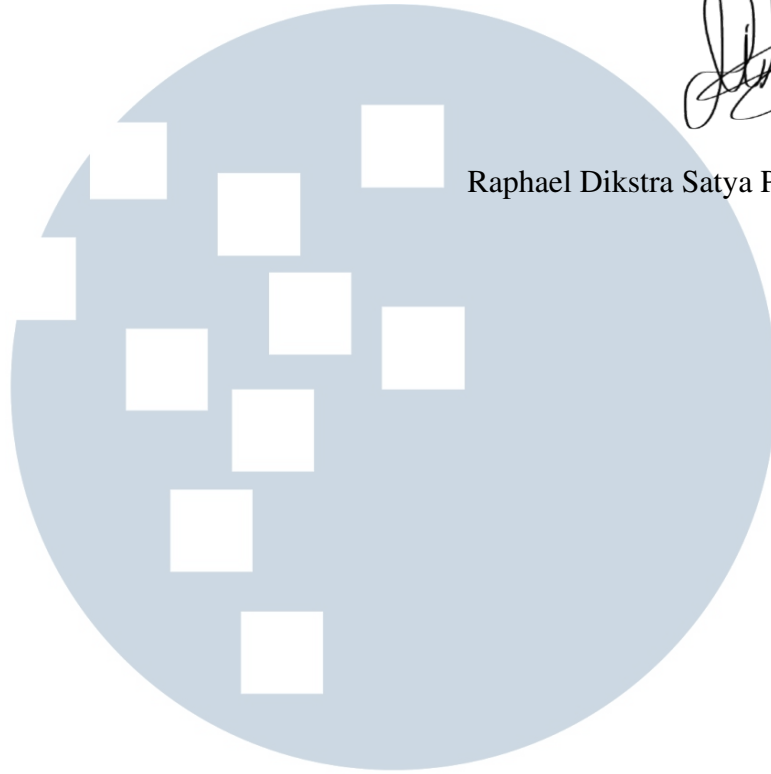
1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Arya Wicaksana, S.Kom., M.Eng.Sc., OCA, selaku Ketua Program Studi Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Sy Yuliani Yakub, S.Kom., M.T. PhD, sebagai Pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Arzena Gusriyan Permana, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan atas terselesainya Skripsi/Tesis ini.
6. Bapak Naufal Farras Hilmy, sebagai Pembimbing Lapangan Kedua yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan atas terselesainya Skripsi/Tesis ini.
7. Kepada Perusahaan TRANS7 yang telah menerima saya dalam program magang Mandiri.
8. Orang Tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga karya ilmiah ini bisa menjadi manfaat sebagai sumber informasi terkait program magang mandiri bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 23 Juni 2025



Raphael Dikstra Satya Prameswara



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PERANCANGAN ULANG TAMPILAN WEBSITE IT-HELPDESK DI PT. DUTA VISUAL NUSANTARA TIVI TUJUH (TRANS7)

Raphael Dikstra Satya Prameswara

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, sistem layanan internal seperti IT Helpdesk memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi operasional perusahaan. TRANS7 sebagai perusahaan penyiaran nasional menyadari perlunya peningkatan pada antarmuka sistem internal mereka, khususnya website IT Helpdesk. Melalui program magang selama 640 jam, dilakukan proyek redesign antarmuka sistem tersebut menggunakan pendekatan user-centered design yang berfokus pada kenyamanan dan kebutuhan pengguna. Proses perancangan dilakukan mulai dari analisis tampilan lama, pembuatan mockup, hingga interactive prototype menggunakan Figma. Desain akhir diuji secara internal sebelum diserahkan kepada tim developer untuk tahap implementasi. Hasilnya, sistem baru menghadirkan tampilan modern, navigasi intuitif, serta fitur pendukung seperti knowledge base, statistik visual, dan formulir pelaporan yang ramah pengguna. Perancangan ini juga selaras dengan prinsip desain antarmuka seperti 8 Golden Rules of Interface Design guna meningkatkan konsistensi dan efektivitas sistem. Proyek ini menunjukkan bagaimana pendekatan UI/UX yang tepat mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan produktivitas layanan internal perusahaan.

Kata kunci: *IT Helpdesk, mockup, user-centered design, user experience, user interface*

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**REDESIGN OF THE IT HELPDESK WEBSITE INTERFACE AT PT. DUTA
VISUAL NUSANTARA TIVI TUJUH (TRANS7)**

Raphael Dijkstra Satya Prameswara

ABSTRACT

In today's digital era, internal service systems such as the IT Helpdesk play a crucial role in supporting organizational operational efficiency. TRANS7, as a national broadcasting company, recognized the need to improve the user interface of its internal system, particularly the IT Helpdesk website. Through a 640-hour internship program, a redesign project for the system interface using a user-centered design approach that emphasizes user needs and usability. The design process involved analyzing the old interface, creating a mockup, and an interactive prototype using Figma. The final design was tested internally before being handed over to the developer team for implementation. The new system interface presents a modern appearance, intuitive navigation, and supporting features such as a knowledge base, visual statistics, and a user-friendly reporting form. This redesign aligns with the principles of interface design, particularly the 8 Golden Rules of Interface Design, to enhance consistency and effectiveness. The project demonstrates how proper UI/UX methods can significantly improve user experience and productivity in internal services.

Keywords: *IT Helpdesk, mockup, user-centered design, user experience, user interface*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN/MOTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	2
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	2
BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	3
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	3
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	5
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	6
BAB 3 PELAKSANAAN KERJA MAGANG	7
3.1 Kedudukan dan Organisasi	7
3.2 Tugas yang Dilakukan	7
3.3 Uraian Pelaksanaan Magang	8
3.4 Website IT-HelpDesk	9
3.4.1 User Persona	10
3.4.2 Brand Color	12
3.4.3 Website IT-HelpDesk Yang Lama	13
3.4.4 Tampilan Antarmuka Website Baru	14
3.4.5 Testing	28
3.5 Kendala dan Solusi yang Ditemukan	29
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	31
4.1 Simpulan	31
4.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pekerjaan yang dilakukan tiap minggu selama pelaksanaan kerja magang	8
-----------	--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo TRANS7 (2000)	3
Gambar 2.2	Logo TRANS7 (2000)	4
Gambar 2.3	Logo TRANS7 (2000)	4
Gambar 2.4	Struktur organisasi PT Duta Visual Nusantara Tivi Tujuh (TRANS7)	6
Gambar 3.1	User Persona 1	10
Gambar 3.2	User Persona 2	11
Gambar 3.3	Brand Color TRANS7	12
Gambar 3.4	Tampilan Antarmuka Website IT HelpDesk TRANS7 Yang Lama	13
Gambar 3.5	Tampilan Home	15
Gambar 3.6	Tampilan MyTicket(s)	16
Gambar 3.7	Tampilan Halaman Respons and Detail Solved	17
Gambar 3.8	Tampilan Halaman Response and Detail On Progress	17
Gambar 3.9	Tampilan Halaman Utama Knowledge Base	18
Gambar 3.10	Tampilan Halaman Add Knowledge Base	18
Gambar 3.11	Tampilan New Problem Ticket	19
Gambar 3.12	Admin Menu	20
Gambar 3.13	Tampilan Utama Statistics	21
Gambar 3.14	Home - User	23
Gambar 3.15	My Problem - User	25
Gambar 3.16	New Problem - User	26
Gambar 3.17	Knowledge base - User	27
Gambar 3.18	Tampilan Halaman Response Chat Solved	28
Gambar 3.19	Tampilan Halaman Add Knowledge Base	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	MBKM-01 Cover Letter MBKM Internship Track 1	34
Lampiran 2	MBKM-02 MBKM Internship Track 1 Card	35
Lampiran 3	MBKM-03 MBKM Internship Track 1 Card	36
Lampiran 4	MBKM-04 Verification Form of Internship Report MBKM Internship Track 1	53
Lampiran 5	Form Bimbingan	54
Lampiran 6	Transkrip Wawancara	55
Lampiran 7	Hasil Turnitin	56

