

BAB 3

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Organisasi

Pelaksanaan kerja magang dilakukan di PT. Duta Visual Nusantara Tivi Tujuh (TRANS7). Terkait Divisi IT tempat pelaksanaan magang dilakukan berfokus di dalam Operasional dan Pengembangan Aplikasi sehingga dibagi dua antara divisi operasional dan Developer. Pelaksanaan magang tersebut berada di bawah pengawasan Bapak Arzena Gusriyan Permana selaku *Software Developer* sebagai supervisor pertama yang mengawasi proyek serta tugas yang diberikan dan Bapak Naufal Farras Hilmy selaku *System Analyst* sebagai supervisor kedua yang mengarahkan dan membimbing untuk memastikan proyek dan tugas yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan standar perusahaan. Alur pengerjaan disusun oleh Bapak Naufal sebagai supervisor kedua yang membuat rancangan proyek yang nanti akan didiskusikan untuk pembagian tugas yang diberikan.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Pelaksanaan magang dilakukan sebagai *UI/UX Designer* di Divisi IT, yang berfokus pada pengembangan teknologi internal perusahaan khususnya *Website IT-HelpDesk*. Selama periode magang, terdapat proyek tentang perancangan ulang antarmuka dan pengalaman pengguna (*UI/UX*) dari sistem *IT Helpdesk* yang digunakan oleh internal perusahaan. Proyek ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna dalam menggunakan sistem *IT Helpdesk* yang sebelumnya dinilai kurang modern dan tidak optimal dari segi tampilan maupun navigasi.

Pada tahap awal, telah diberikan tugas awal berupa pembuatan panduan desain sebagai bentuk penilaian terhadap kemampuan dasar dalam merancang *UI/UX*. Setelah itu, diminta melakukan *redesign* total terhadap tampilan *IT Helpdesk*, dimulai dari menganalisis tampilan lama dan membuat *wireframe* yang menggambarkan struktur baru sistem berdasarkan kebutuhan dan preferensi pengguna. *Wireframe* tersebut kemudian dikembangkan menjadi *mockup* desain visual yang lebih modern dengan penyesuaian warna, ikon, dan elemen desain sesuai standar *UI* saat ini.

Setelah *mockup* disetujui, selanjutnya melanjutkan pembuatan *prototype*

interaktif menggunakan *Figma*, yang memungkinkan *stakeholder* untuk menguji alur dan fungsi dari desain baru secara langsung. Tahap akhir dari pengerjaan ini adalah *slicing* desain dari *Figma* ke dalam bentuk *HTML* dan *CSS*, agar dapat digunakan oleh tim *developer* dalam proses implementasi ke sistem *IT Helpdesk* yang sebenarnya.

3.3 Uraian Pelaksanaan Magang

Berikut adalah uraian semua kegiatan selama lima bulan yang dilakukan dalam pelaksanaan Magang di PT Duta Visual Nusantara Tivi Tujuh (TRANS7) dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pekerjaan yang dilakukan tiap minggu selama pelaksanaan kerja magang

Minggu Ke -	Pekerjaan yang Dilakukan
1–2	Membuat panduan desain sebagai tes awal kemampuan desain UI/UX serta pengenalan terhadap sistem IT Helpdesk.
3–5	Melakukan analisis tampilan lama sistem IT Helpdesk dan menyusun wireframe tampilan baru berdasarkan kebutuhan pengguna.
6–9	Mendesain mockup tampilan baru IT Helpdesk dengan gaya visual yang modern dan sesuai dengan identitas perusahaan.
10–12	Membuat prototype interaktif dari mockup menggunakan Figma agar user dan stakeholder dapat menguji alur penggunaannya.
13–16	Melakukan slicing desain dari Figma ke HTML dan CSS sebagai dasar implementasi oleh tim developer.

Berdasarkan pembagian mingguan di atas, pelaksanaan magang dimulai dengan tahap pengenalan terhadap sistem dan pengujian kemampuan desain melalui pembuatan panduan *UI/UX*. Setelah itu, melanjutkan dengan menganalisis tampilan lama dari sistem *IT Helpdesk* yang digunakan oleh internal perusahaan. Hasil dari analisis tersebut digunakan untuk membuat *wireframe* baru yang mengacu pada kebutuhan aktual pengguna. *Wireframe* tersebut berfungsi sebagai rancangan struktur halaman dan navigasi sistem yang akan dikembangkan ulang agar lebih efisien, intuitif, dan modern.

Tahapan selanjutnya adalah pembuatan *mockup* visual yang

merepresentasikan tampilan baru *IT Helpdesk* dengan pemilihan warna, ikonografi, dan tipografi yang sesuai dengan identitas perusahaan. Setelah *mockup* disetujui, dilanjutkan membuat *prototype* interaktif menggunakan *Figma* untuk melakukan simulasi penggunaan sistem. *Prototype* ini memudahkan *stakeholder* dan *user* untuk menguji alur interaksi sebelum tahap implementasi. Di tahap akhir, diperlukan implementasi *slicing* desain dari *Figma* ke *HTML* dan *CSS* untuk mendukung proses pengembangan oleh tim *developer*. Pada minggu-minggu terakhir, kemudian mendapatkan pengalaman tambahan melalui *switching role* dari bagian pengembangan (*developer*) ke divisi operasional, guna memperluas pemahaman terhadap alur sistem secara menyeluruh di lingkungan kerja nyata.

3.4 Website IT-HelpDesk

IT Helpdesk berfungsi sebagai titik kontak antara pengguna dan tim teknis dalam organisasi. Berdasarkan studi oleh Teknologi Informasi YARSI, penerapan sistem ticketing berbasis web menghasilkan penanganan masalah yang lebih cepat, akurat, dan efisien—terutama dalam hal pemantauan status tiket dan kepuasan pengguna (87,5

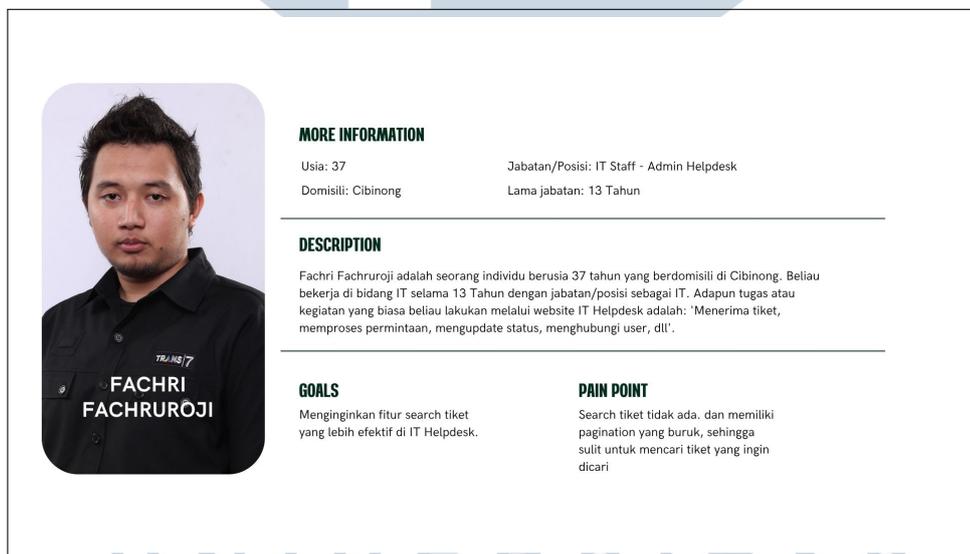
Namun demikian, sistem yang digunakan saat ini dinilai sudah tidak lagi memenuhi kebutuhan pengguna dari segi pengalaman antarmuka dan kenyamanan penggunaan. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah desain visual yang sudah usang dan kurang responsif terhadap perangkat modern, keterbatasan fitur seperti pencarian dan editor teks, serta alur navigasi yang tidak intuitif. Oleh karena itu, dalam perancangan ulang website IT Helpdesk ini, diperlukan pendekatan desain yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada pengguna (*user-centered*), guna meningkatkan kualitas interaksi

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.4.1 User Persona

Pada dunia *UI/UX*, pemahaman pengguna dengan memanfaatkan *user persona* adalah kunci dari keberhasilan produk *digital*. Dalam *UI/UX*, *user persona* adalah sejenis "profil" atau "karakter" yang menggambarkan pengguna dari suatu produk atau layanan. Menurut Mulder dan Ziv Yaar[3], dalam merancang aplikasi yang berorientasi pada *user*, perancang tidak boleh menganggap bahwa cara berpikir pengguna sama dengan cara berpikir mereka sendiri. Oleh karena itu, diperlukan penelitian terhadap calon pengguna agar dapat memahami kebutuhan, perilaku, serta ekspektasi dari target pengguna secara lebih mendalam. Maka, sebelum dilakukan perancangan ulang pada sistem *IT Helpdesk*, terlebih dahulu memahami pengguna dari sistem tersebut dengan menggunakan pendekatan *user persona*.

User persona ini dibuat berdasarkan hasil wawancara dengan dua pengguna aktif dari sistem *IT Helpdesk*, yang memiliki peran dan tanggung jawab berbeda namun sama-sama menggunakan sistem dalam aktivitas sehari-hari.



Gambar 3.1. User Persona 1

- **Fachri Fachruraji**, seorang pria berusia 37 tahun, merupakan *IT Staff* bagian *Admin Helpdesk* yang telah bekerja selama 13 tahun. Ia berdomisili di Cibinong dan secara aktif menggunakan sistem *IT Helpdesk* untuk menerima tiket, memproses permintaan, memperbarui status, serta berkomunikasi dengan pengguna. Ia menyampaikan bahwa kendala utama yang dihadapi adalah tidak adanya fitur pencarian tiket serta tampilan

pagination yang buruk, sehingga menyulitkan pencarian tiket tertentu. Pak Fachri menginginkan sistem yang memiliki fitur *search* yang lebih efektif.

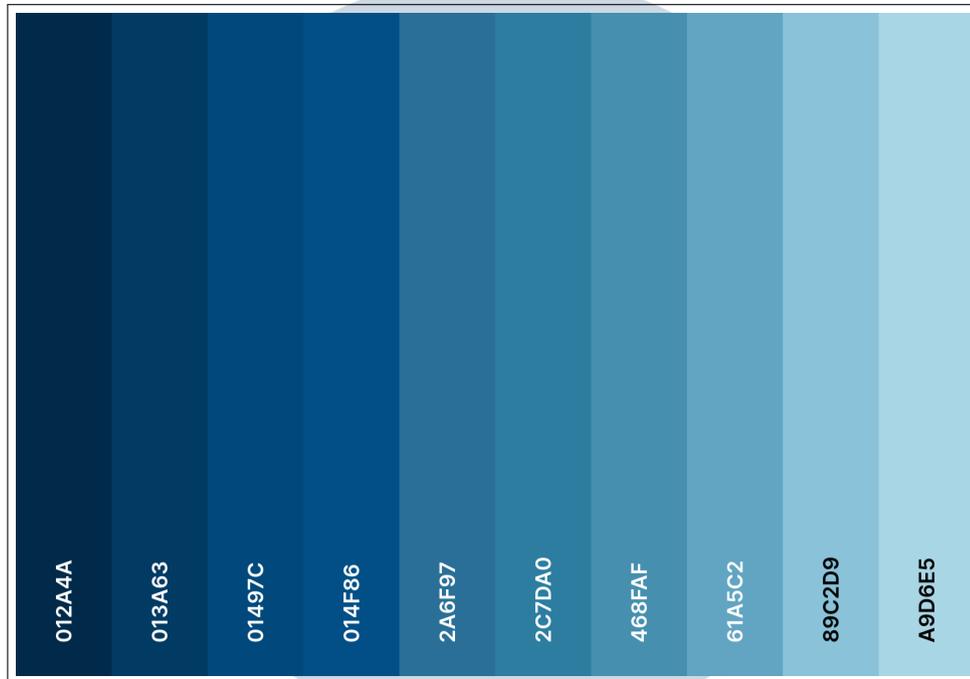


Gambar 3.2. User Persona 2

- **Andri Setyawan**, berusia 40 tahun, juga seorang *Admin Helpdesk* dengan pengalaman kerja lebih dari 20 tahun dan berdomisili di Bogor. Ia berfokus pada pengecekan tiket saat masuk dan keluar kantor, serta menangani *troubleshooting*. Andri menyampaikan bahwa sistem saat ini memiliki *text editor* dengan fitur yang sangat terbatas, yang menyulitkan dokumentasi penyelesaian tiket. Ia berharap adanya editor yang lebih lengkap untuk mendukung penyelesaian tiket secara efisien.

Penggunaan *user persona* ini membantu merancang solusi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan aktual pengguna sistem *IT Helpdesk*, baik dari sisi fungsi, tampilan antarmuka, maupun efisiensi kerja. Selain itu, pendekatan ini juga sejalan dengan prinsip dasar perancangan berpusat pada pengguna (*user-centered design*) dalam *UI/UX*[3].

3.4.2 Brand Color

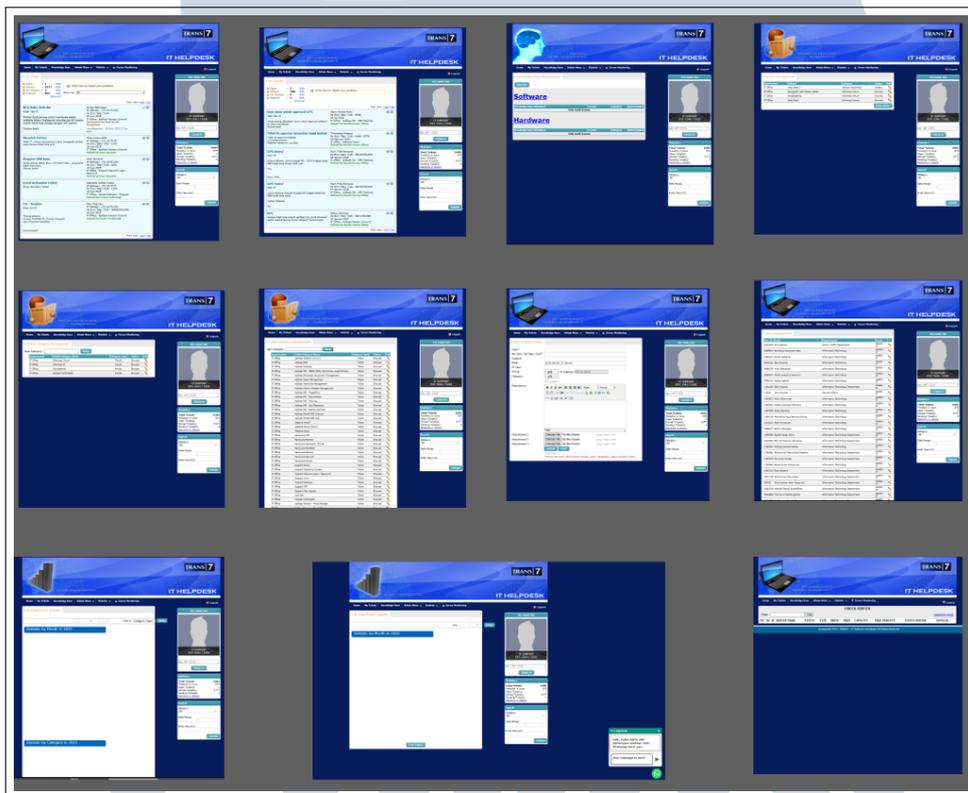


Gambar 3.3. Brand Color TRANS7

Warna biru yang mendominasi tampilan antarmuka lama sistem IT Helpdesk Trans7 secara tidak langsung mencerminkan identitas visual dari brand Trans7 itu sendiri, yang memang menggunakan palet warna biru sebagai warna utama dalam logonya. Berdasarkan kajian psikologi warna, biru sering diasosiasikan dengan kesan profesionalisme, kepercayaan, dan kestabilan [4]. Hal ini sejalan dengan citra perusahaan media yang ingin ditampilkan oleh Trans7 sebagai lembaga penyiaran yang kredibel dan terpercaya. Selain itu, biru tua mampu merangsang pemikiran yang jernih dan meningkatkan konsentrasi, sedangkan biru muda lebih memberi efek ketenangan dan kenyamanan dalam berinteraksi. Namun, dominasi warna biru tua yang terlalu statis tanpa dukungan desain visual yang modern dapat menciptakan kesan monoton dan membosankan. Dalam dunia desain produk, kesan pertama yang diterima pengguna sangat dipengaruhi oleh warna, bahkan sebelum fungsi sistem dijalankan.

3.4.3 Website IT-HelpDesk Yang Lama

IT Helpdesk berfungsi sebagai titik kontak antara pengguna dan tim teknis dalam organisasi. Berdasarkan studi oleh Teknologi Informasi YARSI, penerapan sistem ticketing berbasis web menghasilkan penanganan masalah yang lebih cepat, akurat, dan efisien—terutama dalam hal pemantauan status tiket dan kepuasan pengguna (87,5



Gambar 3.4. Tampilan Antarmuka Website IT HelpDesk TRANS7 Yang Lama

Berdasarkan gambar tampilan antarmuka lama sistem IT Helpdesk yang digunakan di PT. Duta Visual Nusantara Tivi Tujuh (TRANS7), terlihat bahwa sistem tersebut masih mengadopsi desain yang sangat statis, dengan dominasi warna biru tua, tampilan informasi yang padat, dan tidak adanya fitur interaktif yang mendukung kenyamanan pengguna. Navigasi dalam sistem tersebut juga tidak intuitif, serta tidak responsif terhadap perangkat modern seperti tablet atau ponsel, yang saat ini sudah menjadi alat kerja utama bagi sebagian karyawan.

Melalui hasil observasi serta analisis terhadap user persona, diketahui bahwa sistem IT Helpdesk TRANS7 memiliki beberapa kendala utama. Salah satunya disampaikan oleh Fachri Fachruroji, seorang admin Helpdesk yang telah bekerja

selama 13 tahun. Ia menyatakan bahwa sistem tidak memiliki fitur pencarian tiket yang efektif, serta tampilan pagination yang buruk sehingga menyulitkan pencarian tiket tertentu. Selain itu, Andri Setyawan, pengguna lainnya yang juga merupakan admin Helpdesk dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, menyampaikan bahwa editor teks dalam sistem saat ini memiliki fitur yang sangat terbatas, menyulitkan saat menjelaskan proses penyelesaian tiket. Temuan dari user persona tersebut diperkuat oleh hasil kuesioner pengguna, yang menunjukkan bahwa sistem IT Helpdesk lama dinilai kurang efisien, tidak praktis, serta menyulitkan dari segi navigasi dan penginputan informasi.

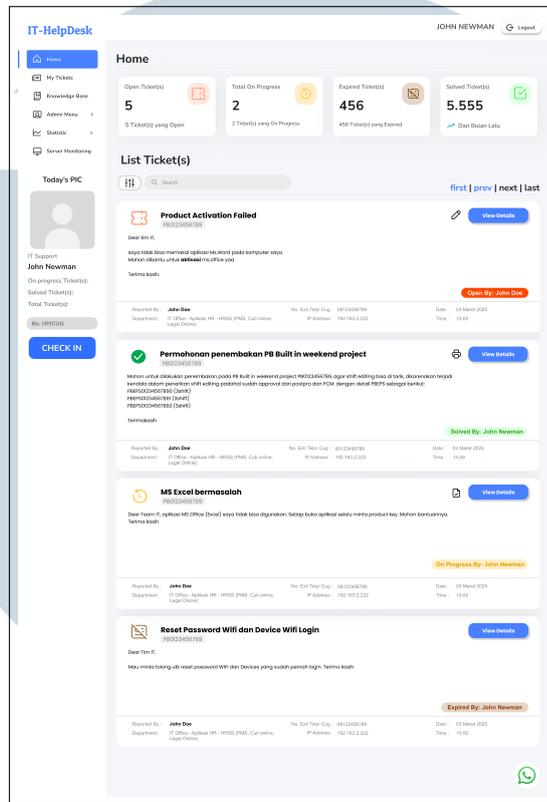
Melihat permasalahan yang ada, maka perancangan ulang (redesign) terhadap website IT Helpdesk perlu dilakukan dengan pendekatan user-centered design agar sistem yang dihasilkan mampu menjawab kebutuhan nyata dari pengguna akhir. Desain ulang ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pelaporan dan penanganan tiket, serta menghadirkan tampilan antarmuka yang lebih modern, intuitif, dan mendukung produktivitas.

3.4.4 Tampilan Antarmuka Website Baru

Dalam merancang ulang antarmuka sistem *IT Helpdesk*, aspek visual seperti pemilihan warna dan tipografi (font) memiliki peranan yang sangat penting. Visual yang baik tidak hanya mempercantik tampilan, tetapi juga berpengaruh besar terhadap kenyamanan pengguna, kemudahan navigasi, serta persepsi profesionalitas sistem itu sendiri. Warna yang tepat mampu membentuk suasana psikologis tertentu, misalnya biru yang memberi kesan profesional dan tenang, sementara font yang jelas dan konsisten dapat meningkatkan keterbacaan serta mempertegas hierarki informasi.

Desain ulang ini mengintegrasikan prinsip desain modern berbasis *user-centered design*, dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna nyata yang telah dianalisis sebelumnya. Oleh karena itu, pemilihan warna, ikon, tata letak, dan font Poppins yang digunakan dalam sistem ini tidak hanya didasarkan pada estetika, tetapi juga pada fungsionalitas serta konsistensi identitas visual perusahaan. Dalam implementasinya, tampilan sistem ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu **admin view** dan **user view**, yang masing-masing disesuaikan dengan kebutuhan dan peran pengguna. Berikut adalah tampilan antarmuka baru dari sistem *IT Helpdesk* yang dirancang berdasarkan temuan tersebut.

A Tampilan Admin View

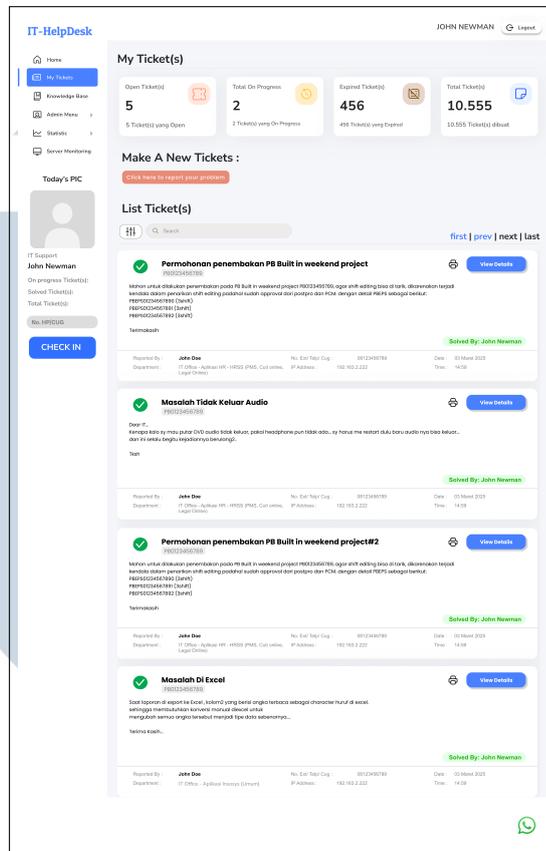


Gambar 3.5. Tampilan Home

Halaman *Home Admin* pada Gambar 3.5, merupakan titik awal interaksi pengguna dengan sistem IT Helpdesk, baik pada sisi pengguna (*user*) maupun administrator (*admin*). Dalam desain antarmuka yang baru, halaman ini dirancang ulang agar lebih informatif, intuitif, dan modern. Fokus utama dari halaman ini adalah memberikan gambaran status tiket secara cepat sekaligus mempermudah navigasi ke menu-menu penting.

Pada tampilan *Admin View*, halaman dilengkapi dengan informasi status tiket yang mencakup jumlah *Open Ticket*, *On Progress*, *Expired Ticket*, dan *Solved Ticket*, disajikan dalam bentuk kartu berikon berwarna untuk meningkatkan keterbacaan. Di bawahnya terdapat daftar tiket (*List Ticket(s)*) yang menampilkan seluruh tiket dari berbagai pengguna, lengkap dengan identitas pelapor, detail tiket, tanggal, serta status penyelesaian tiket. Admin juga diberikan akses ke fitur-fitur tambahan seperti *Edit Ticket*, *Solved*, dan *Check-in PIC* harian. Warna status seperti merah (*open*), hijau (*Solved*), kuning (*on progress*), dan coklat (*expired*) digunakan

secara konsisten untuk membedakan status tiket dengan jelas.



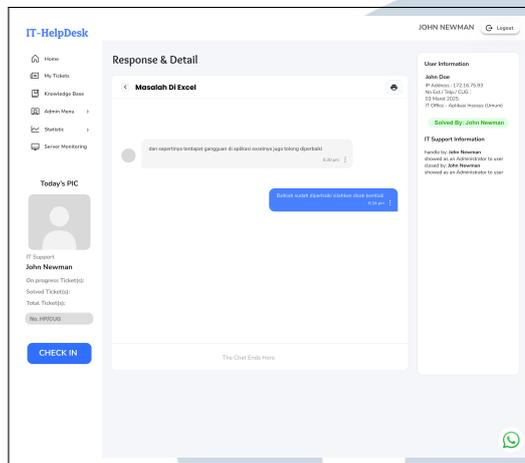
Gambar 3.6. Tampilan MyTicket(s)

Tampilan *My Ticket(s)* pada Gambar 3.6 sisi admin menampilkan sistem pelacakan tiket yang lebih kompleks dan menyeluruh. Di bagian atas, admin dapat langsung melihat total statistik tiket sistem secara keseluruhan, termasuk total tiket yang dibuat, jumlah yang sedang diproses, tiket yang terbuka, serta tiket yang telah kedaluwarsa. Informasi ini berguna bagi admin untuk memonitor beban kerja dan efektivitas penyelesaian masalah.

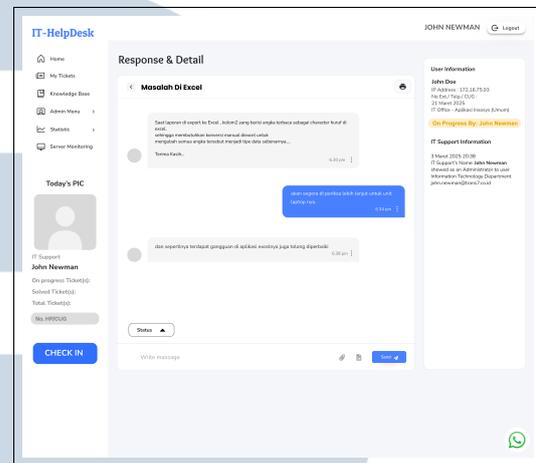
Admin juga diberikan akses untuk membuat tiket baru melalui tombol *“Click here to report your problem”* dan dapat melihat daftar lengkap seluruh tiket yang dilaporkan oleh pengguna. Setiap tiket disajikan dalam bentuk kartu yang menampilkan informasi pelapor, isi tiket, serta status penyelesaiannya. Admin memiliki kontrol lebih luas seperti label status *“Solved by”*, serta kemampuan untuk melihat detail lebih lanjut dari setiap laporan yang masuk. Tampilan ini juga mendukung pencarian tiket untuk mempermudah proses manajemen dan respon.

Dengan layout yang informatif, hierarki visual yang jelas, dan integrasi

warna status yang konsisten, halaman ini dirancang untuk mendukung produktivitas tim IT dalam menangani laporan dari berbagai pengguna.



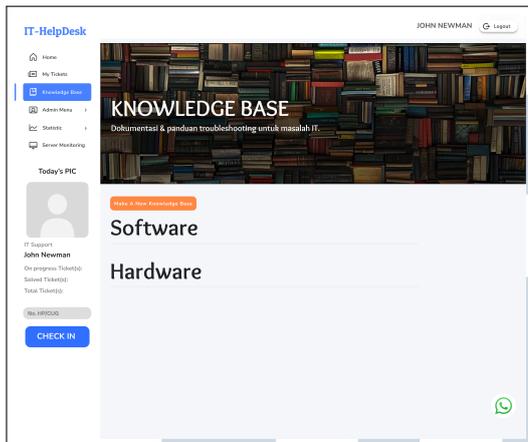
Gambar 3.7. Tampilan Halaman Respons and Detail Solved



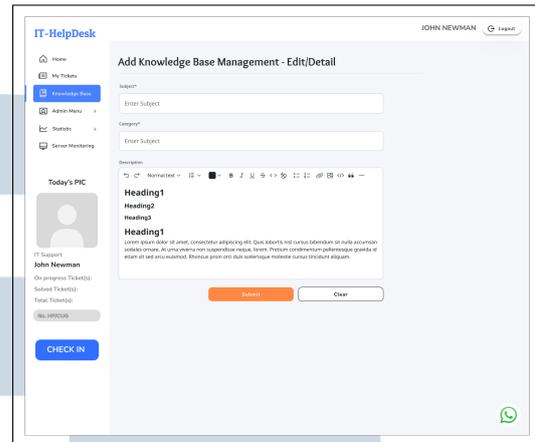
Gambar 3.8. Tampilan Halaman Response and Detail On Progress

Fitur Response and Detail pada Gambar 3.7 dan Gambar 3.8, sistem IT Helpdesk berperan penting dalam mendukung komunikasi dua arah antara pengguna dan tim IT. Tampilan yang menyerupai percakapan atau chat ini memudahkan pengguna untuk memantau perkembangan tiket secara real-time, sekaligus memberikan tanggapan lanjutan terhadap permasalahan yang sedang ditangani. Desain ini mencerminkan prinsip “offer informative feedback” dan “design dialogs to yield closure” dari 8 Golden Rules, yang menekankan pentingnya interaksi sistem yang komunikatif dan terstruktur agar pengguna merasa dilibatkan dalam penyelesaian masalah [5]. Selain itu, fitur ini juga menunjukkan penerapan proses ticketing berbasis web yang telah terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengguna melalui transparansi status dan komunikasi aktif[6].

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.9. Tampilan Halaman Utama Knowledge Base



Gambar 3.10. Tampilan Halaman Add Knowledge Base

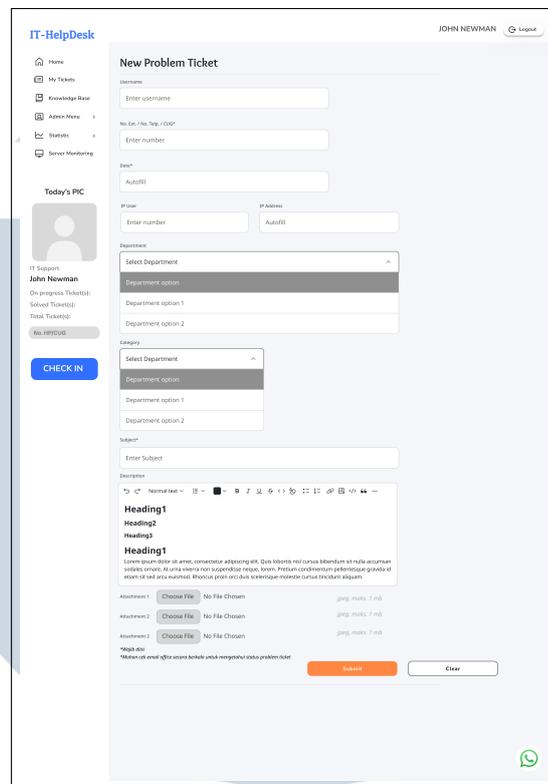
Fitur *Knowledge Base* pada sistem IT Helpdesk dirancang sebagai pusat dokumentasi dan panduan pemecahan masalah IT yang dapat diakses oleh pengguna maupun tim teknis. Dengan menyediakan solusi untuk masalah-masalah yang umum terjadi, fitur ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi penyelesaian dan mengurangi ketergantungan pada intervensi langsung tim support.

Pada tampilan utama di Gambar 3.9, pengguna dapat melihat kategori utama seperti *Software* dan *Hardware*, serta tombol “*Make A New Knowledge Base*” untuk admin. Saat membuat konten baru, pengguna dengan akses admin masuk ke halaman editor yang dilengkapi *rich text editor*, mendukung penambahan judul, gambar, format teks, dan tautan, mirip dengan editor modern. Antarmuka ini fokus pada kemudahan pengelolaan serta konsistensi visual.

Strategi Knowledge Base ini konsisten dengan rekomendasi dalam *Systematic Literature Review* oleh Lathiful Alamsyah dkk. (2025), yang menekankan pentingnya *knowledge-sharing culture*, sistem dokumen repository, dan penyediaan konten yang mudah dinavigasi sebagai faktor utama keberhasilan knowledge management dalam operasional helpdesk publik [7]. Implementasi seperti ini tidak hanya meningkatkan kemampuan penyelesaian masalah oleh tim support pada level pertama, tetapi juga mendorong peningkatan produktivitas dan efisiensi operasional keseluruhan.

Dengan antarmuka yang modern, kategori yang jelas, dan kemampuan editing yang fleksibel, fitur Knowledge Base ini mendukung proses pembelajaran organisasi, percepatan solusi, serta pemberdayaan pengguna untuk menemukan solusi mandiri—sejalan dengan prinsip KM yang terbukti bermanfaat pada ruang

lingkup layanan publik.

The image shows a web-based form titled "New Problem Ticket" within an "IT-HelpDesk" interface. The user is identified as "JOHN NEWMAN". The form contains several input fields: "Username" (text), "No. Dik./No. Telp./COPR" (text), "Enter number" (text), "dan*" (text), "IP Address" (text), and "Department" (dropdown menu). Below the department field is a "Category" dropdown menu. There is an "Enter Subject" text field and a rich text editor for the "Description" with various formatting options. At the bottom, there are three "Attachment" fields, each with a "Choose File" button and "No File Chosen" text. A "Submit" button is located at the bottom right of the form area.

Gambar 3.11. Tampilan New Problem Ticket

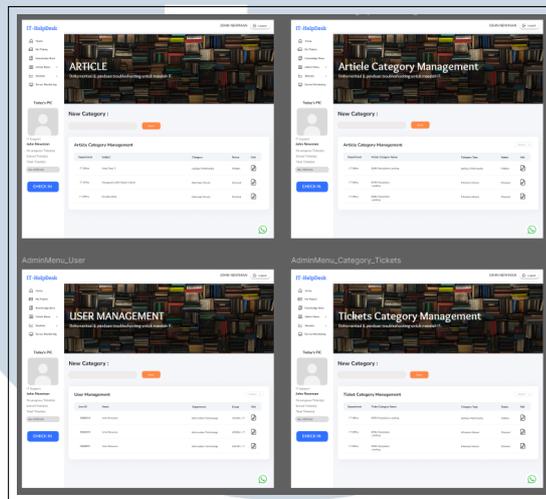
Halaman *New Problem Ticket* berfungsi sebagai titik awal dalam proses pelaporan masalah—di sinilah pengguna memasukkan data untuk membuat tiket baru. Desain formulir ini sangat penting karena secara langsung memengaruhi tingkat adopsi, akurasi informasi, dan efektivitas penanganan oleh tim IT.

Formulir pada halaman ini mencakup field utama seperti nama pengguna, nomor telepon atau ekstensi, waktu (otomatis terisi), alamat IP, departemen, kategori masalah, judul, deskripsi melalui *rich text editor*, serta opsi lampiran file. Setiap field diatur agar hanya mencakup informasi yang esensial, dengan dropdown untuk menghindari variasi input dan editor teks untuk memperjelas penjabaran masalah. Pendekatan ini sejalan dengan praktik terbaik dalam perancangan formulir, di mana penggunaan input yang terstruktur dan antarmuka sederhana terbukti dapat meningkatkan tingkat penyelesaian formulir oleh pengguna [8].

Studi oleh Afandi dan Santoso menunjukkan bahwa formulir tiket yang dirancang berdasarkan prinsip *user-centered design* dan diuji melalui metode *cognitive walkthrough* serta kuesioner usability (seperti UEQ) menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna yang signifikan. Dalam studi tersebut, skor

kepuasan pengguna meningkat dari kategori “kurang” menjadi “baik” setelah dilakukan perbaikan pada alur pelaporan masalah [9] . Halaman *New Problem Ticket* dalam sistem ini menerapkan pendekatan serupa dengan layout yang intuitif, informasi relevan, dan proses pengisian yang efisien.

Dengan demikian, desain formulir ini diharapkan dapat mempercepat proses pelaporan masalah, mengurangi kesalahan input, dan membantu tim IT merespons permasalahan pengguna dengan lebih cepat dan akurat.



Gambar 3.12. Admin Menu

Menu admin dirancang untuk memberikan kontrol penuh dalam mengelola berbagai aspek sistem IT Helpdesk. Terdapat empat modul utama: **Ticket Category Management**, **User Management**, **Article Category Management**, dan **Article Management**. Masing-masing modul memiliki antarmuka seragam yang mencakup input field bagi admin untuk menambahkan kategori atau entri baru, serta tabel data dengan opsi edit dan hapus untuk memudahkan pengelolaan.

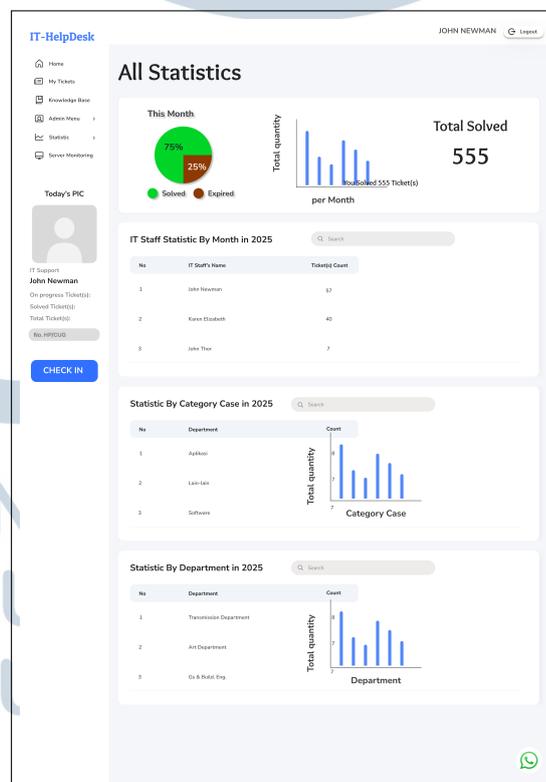
Terdapat Ticket Management memungkinkan admin membuat dan mengelola jenis-jenis kategori tiket seperti “Software”, “Hardware”, atau “Network”. Penataan pustaka kategori ini sejalan dengan prinsip knowledge management–centric help desk, di mana pengelompokan tiket memudahkan pencarian dan resolusi masalah [10].

Terdapat *User Management* yang dirancang untuk mengelola akun pengguna—baik entri staf IT maupun pemakai biasa—dengan fungsi seperti assigning role, penonaktifan, dan pengorganisasian grup pengguna. Ini mendukung praktik Identity and Access Management (IAM), yang penting dalam menjaga keamanan dan kelancaran akses pengguna [11].

Seluruh antarmuka admin didesain untuk memberi rasa kontrol dan kebebasan dalam pengelolaan sistem, sesuai dengan prinsip *Keep Users in Control* dari *8 Golden Rules of Interface Design*, yang menekankan pentingnya pengguna memiliki kendali atas tindakan yang mereka lakukan dalam antarmuka [5].

Terdapat *Article Category Management and Article Management* dimana Kedua modul ini membentuk kerangka Knowledge Base—admin dapat membuat kategori artikel serta mengelola editorial konten teknis, memudahkan tim support dalam membuat panduan dan dokumentasi. Pendekatan ini serasi dengan implementasi knowledge management–centric help desk yang mampu mempercepat penyelesaian tiket dengan menghubungkan pengguna ke solusi terdokumentasi [10].

Dengan tata letak yang konsisten dan fungsi yang fokus, keempat modul ini memberikan pengalaman manajemen sistem yang efisien dan sesuai prinsip best practice pada IT service management (ITSM). Konsistensi antarmuka ini juga sejalan dengan prinsip “strive for consistency” dalam 8 Golden Rules of Interface Design, yang menekankan pentingnya konsistensi dalam tampilan dan perilaku sistem demi meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna [5].



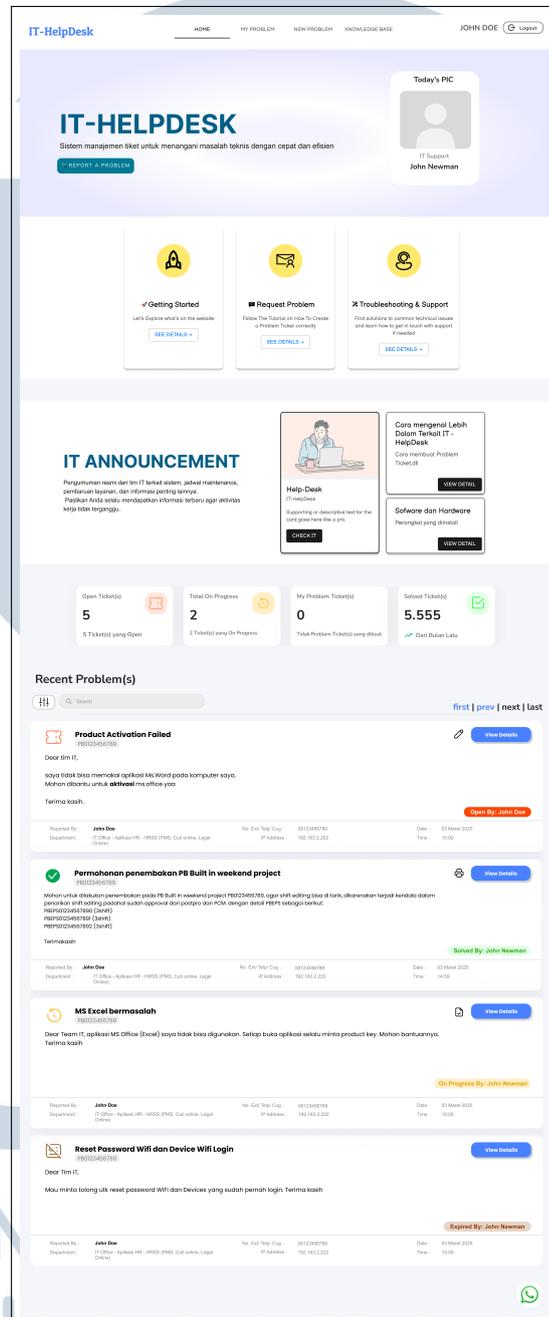
Gambar 3.13. Tampilan Utama Statistics

Fitur statistik di gambar dalam sistem *IT Helpdesk* berperan penting dalam memvisualisasikan performa layanan secara menyeluruh, seperti total tiket terselesaikan, statistik berdasarkan staf, kategori kasus, dan departemen. Visualisasi data seperti grafik batang dan pie chart terbukti meningkatkan pemahaman informasi oleh pengguna [4], sekaligus mendukung transparansi dan pengambilan keputusan berbasis data. Menurut Alamsyah et al. [7], strategi *knowledge management* yang efektif pada *helpdesk* perlu didukung oleh pelacakan performa dan tren kasus, sehingga fitur ini menjadi bagian vital dalam mendeteksi area yang membutuhkan peningkatan. Kemudahan pencarian informasi statistik melalui kolom pencarian juga sejalan dengan temuan Afandi dan Santoso [9] yang menekankan pentingnya *usability* dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Lebih dari itu, penyajian data yang mengukur produktivitas tiap staf, seperti jumlah tiket yang diselesaikan, mendukung evaluasi dan akuntabilitas layanan sebagaimana disarankan González dan Giachetti [10], yang menyatakan bahwa *helpdesk* berbasis pengetahuan akan optimal jika didukung sistem pelaporan dan evaluasi yang akurat.

Secara keseluruhan, perancangan ulang tampilan antarmuka untuk *Admin View* pada sistem *IT Helpdesk* ini telah mempertimbangkan kebutuhan aktual pengguna melalui pendekatan *user-centered design*. Tampilan yang konsisten, ikon yang familiar, penggunaan warna status yang jelas, serta layout yang responsif memberikan pengalaman pengguna yang lebih intuitif dan efisien. Hal ini sejalan dengan prinsip “strive for consistency” dari 8 Golden Rules of Interface Design, di mana konsistensi elemen antarmuka tidak hanya meningkatkan keterbiasaan pengguna terhadap sistem, tetapi juga mengurangi beban kognitif saat bernavigasi [5]. Penerapan prinsip ini terbukti mampu mempercepat adaptasi pengguna terhadap sistem baru dan meningkatkan produktivitas kerja, sebagaimana juga tercermin dalam temuan user persona dan hasil observasi lapangan selama magang.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

B Tampilan User View



Gambar 3.14. Home - User

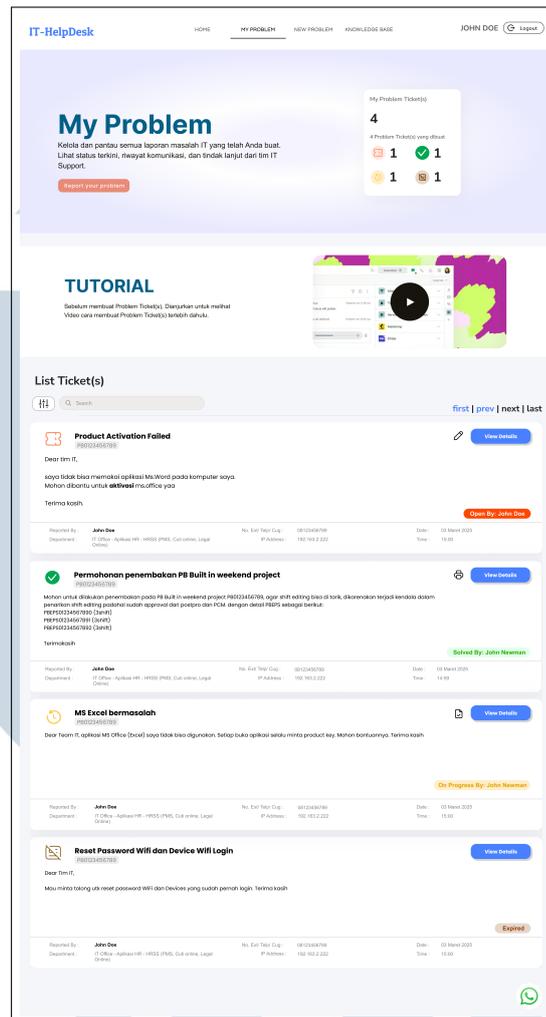
Pada tampilan *User View* di gambar, halaman Home dirancang dengan fokus pada kebutuhan utama pengguna yaitu memantau status tiket mereka secara cepat dan jelas. Antarmuka ini menampilkan ringkasan statistik tiket pribadi seperti jumlah *Open Ticket*, *On Progress*, *Expired Ticket*, dan *Solved Ticket*. Informasi

ini disajikan dalam bentuk kartu ringkas dengan ikon dan warna yang sama seperti *list ticket* di *admin* untuk memperjelas status secara visual [4].

Di bawah ringkasan tersebut, pengguna dapat melihat daftar tiket yang mereka laporkan. Setiap tiket ditampilkan dalam bentuk kartu yang berisi informasi penting seperti subjek masalah, ID tiket, waktu pengajuan, detail pesan, serta status terkini (misalnya: *Open*, *On Progress*, *Solved*, atau *Expired*). Status ini diberi label warna yang konsisten—seperti oranye untuk *Open*, hijau untuk *Solved*, kuning untuk *On Progress*, dan merah muda untuk *Expired*—untuk meningkatkan kejelasan informasi tanpa harus membaca keseluruhan isi [8].

Pengguna juga dapat menggunakan fitur *search* di bagian atas daftar untuk mempermudah pencarian tiket tertentu. Antarmuka ini mengedepankan kemudahan navigasi dan keterbacaan, serta mengurangi beban kognitif pengguna dengan desain visual yang bersih, penggunaan font Poppins yang modern, dan layout yang terstruktur dengan baik [5]. Hal ini mendukung prinsip perancangan berpusat pada pengguna, di mana tampilan disesuaikan untuk memudahkan pelaporan dan pemantauan tiket secara mandiri [3].





Gambar 3.15. My Problem - User

Halaman *My Problem* pada Gambar 3.15 merupakan pusat kontrol utama bagi pengguna untuk memantau seluruh laporan masalah IT yang pernah mereka buat. Desain halaman ini berfokus pada kejelasan informasi dan kemudahan pelaporan bagi pengguna non-teknis. Di bagian atas, pengguna dapat melihat jumlah tiket yang telah mereka buat, diklasifikasikan berdasarkan status: *Open*, *Solved*, *On Progress*, dan *Expired*, yang ditampilkan dengan ikon berwarna khas untuk membedakan masing-masing status secara visual [4].

Bagian utama dari halaman ini menyajikan daftar tiket pengguna dalam format kartu yang bersih dan informatif. Setiap tiket menampilkan judul, ID tiket, isi pesan, serta status saat ini. Selain itu, pengguna juga diberikan fitur pencarian untuk memudahkan pencarian tiket tertentu. Fitur *tutorial video* juga tersedia untuk membantu pengguna memahami proses pelaporan dengan lebih baik sebelum

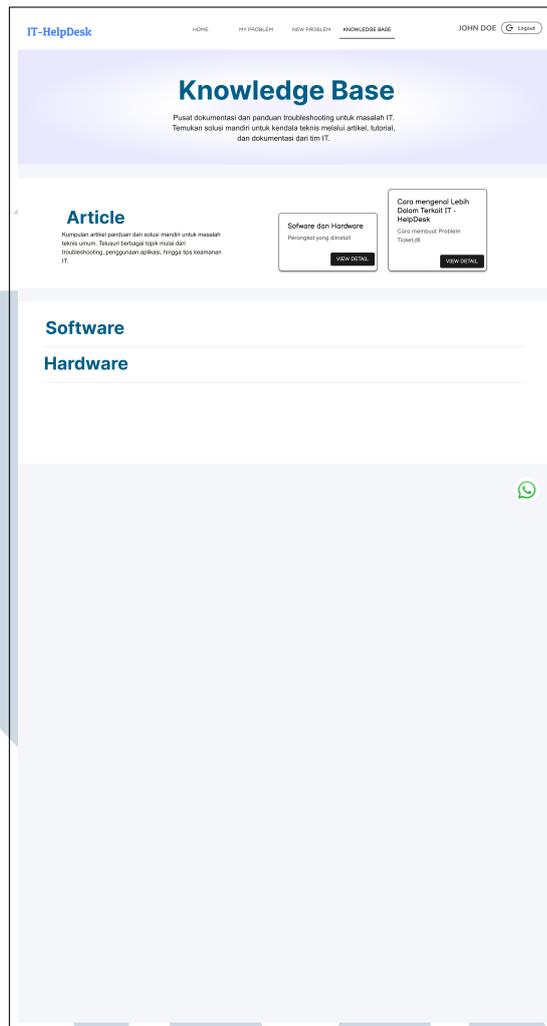
membuat tiket baru [8]. Tombol “*Report your problem*” yang mencolok memandu pengguna untuk memulai proses pelaporan secara mandiri [9].

Desain halaman ini mencerminkan pendekatan *user-friendly* dan edukatif, memudahkan pengguna dari berbagai latar belakang untuk terlibat aktif dalam proses pelaporan dan pemantauan tiket IT mereka [5].

The screenshot shows a web form titled "New Problem Ticket" from an "IT-HelpDesk" system. The user is identified as "JOHN DOE". The form contains several sections: "User Information" with fields for Username, Email, and Department; "Category" with a dropdown menu; "Subject" with a text input field; "Description" with a rich text editor containing sample text like "Heading1", "Heading2", and "Heading3"; and "Attachments" with three "Choose File" buttons. At the bottom, there are "Submit" and "Clear" buttons. The interface is clean and modern, with a light blue and white color scheme.

Gambar 3.16. New Problem - User

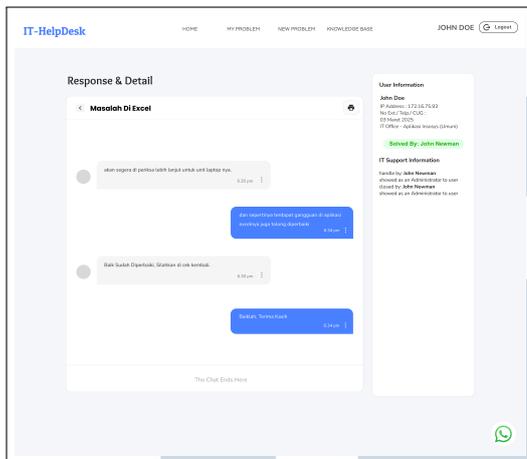
Gambar 3.16 merupakan tampilan New Problem Ticket User yang dirancang ulang agar lebih intuitif dan ramah pengguna dengan penggunaan *dropdown*, *autofill*, dan *rich text editor*. Memang benar tampilannya tidak jauh berbeda dengan yang ada di sisi admin karena konsistensi dibutuhkan agar saat pengguna mengalami kendala, pihak IT Helpdesk tidak kesulitan menjelaskan cara pengisiannya. Tampilan ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan input serta mempercepat proses pelaporan. Desain formulir yang efisien dan ringkas terbukti meningkatkan tingkat penyelesaian dan kepuasan pengguna [8, 9].



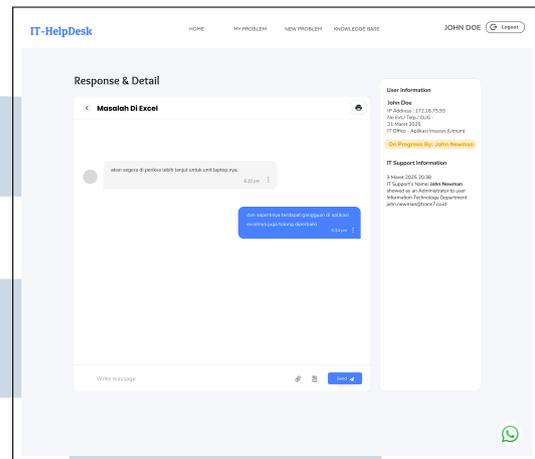
Gambar 3.17. Knowledge base - User

Pada Gambar 3.17 dibuat menjadi pusat dokumentasi mandiri yang memungkinkan pengguna mencari solusi tanpa menunggu intervensi langsung. Penataan kategori dan artikel panduan mendukung efisiensi pemecahan masalah, sejalan dengan prinsip manajemen pengetahuan dalam operasional helpdesk [7].

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.18. Tampilan Halaman Response Chat Solved



Gambar 3.19. Tampilan Halaman Add Knowledge Base

Tampilan saat tiket ditandai "Solved" pada Gambar 3.18, pengguna tetap dapat membaca histori komunikasi sebelumnya. Fitur ini memberikan rasa kepastian sekaligus menutup interaksi dengan jelas, sesuai prinsip "design dialogs to yield closure" dari 8 Golden Rules [5]. Transparansi dan histori ini juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan IT. Pada Gambar 3.19 antarmuka menyerupai percakapan atau chat memudahkan pengguna untuk memantau perkembangan tiket secara *real-time*. Desain ini mengadopsi prinsip "offer informative feedback" dari 8 Golden Rules guna memastikan pengguna tetap terinformasi sepanjang proses penyelesaian [5, 6].

3.4.5 Testing

Secara keseluruhan, para pengguna memberikan kesan yang sangat positif terhadap tampilan baru website IT Helpdesk Trans7. Mayoritas responden menyatakan kesan pertama mereka adalah "Baik" hingga "Sangat baik", menunjukkan penerimaan yang hangat terhadap perubahan desain.

Tampilan yang direvamp dinilai "lebih baik dari *existing*" dan "lebih memanjakan mata dan nyaman digunakan". Pengguna mengapresiasi "look" yang "lebih *clean* dan lebih *modern*", serta "lebih tertata rapi" dengan "font yang tidak kekecilan". Desain baru ini dianggap "tidak membosankan dan jelas", serta "sangat bagus dan menarik".

Dalam hal navigasi, para pengguna merasa "lebih mudah dibanding sebelumnya" karena "navbar lebih jelas" dan "icon-icon sudah cukup mewakili".

Navigasi dinilai "terlihat jelas dan tidak membingungkan". Selain itu, website juga terasa "lebih cepat/responsif saat digunakan".

Sebagian besar pengguna "bersedia menggunakan" desain ini sebagai versi resmi. Namun, ada beberapa saran perbaikan yang diutarakan, seperti peningkatan "responsiveness", "pemilihan warna bisa lebih "stand out", dan "konsistensi bahasa". Ada juga masukan spesifik seperti penambahan "shadow pada side card di bagian knowledge base" dan preferensi untuk "homepage langsung menampilkan tiket saya" sebagai user, serta potensi penggantian "IT Announcement" dengan "status tiket yang ada".

3.5 Kendala dan Solusi yang Ditemukan

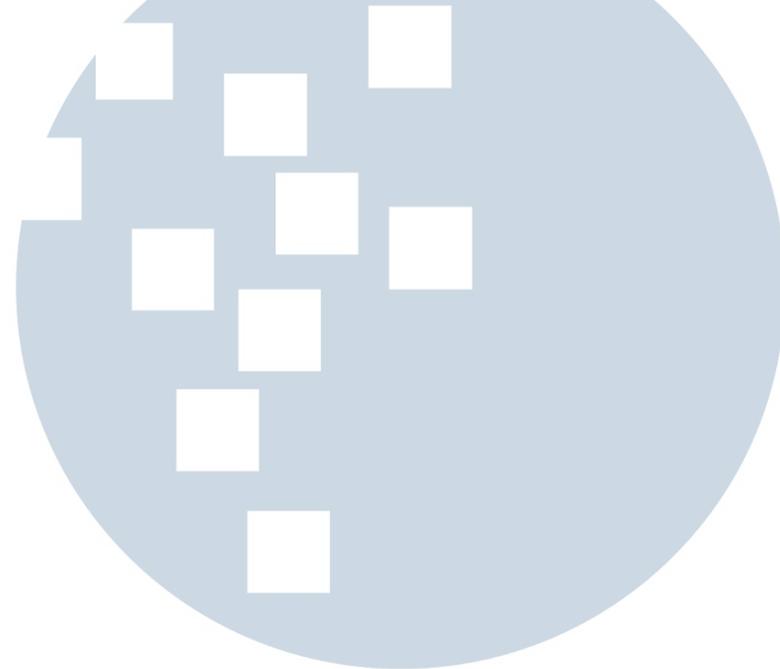
Selama proses perancangan ulang antarmuka pengguna (UI/UX) pada sistem IT Helpdesk di PT. Duta Visual Nusantara Tivi Tujuh (TRANS7), terdapat beberapa tantangan yang muncul dalam pelaksanaan proyek magang ini. Tantangan tersebut di antaranya:

1. Kurangnya pengalaman dalam mengaplikasikan prinsip UI/UX secara praktis, terutama dalam menyesuaikan desain dengan kebutuhan alur sistem nyata di lingkungan perusahaan.
2. Adanya keterbatasan teknis dari sistem lama yang menyebabkan beberapa elemen desain tidak dapat langsung diimplementasikan sesuai rancangan awal.
3. Perbedaan kebutuhan dan preferensi pengguna internal, mengingat latar belakang pekerjaan dan tingkat literasi teknologi tiap pengguna cukup bervariasi.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, perlu diambil beberapa langkah solutif, yaitu:

1. Meningkatkan pemahaman melalui diskusi langsung dengan desainer internal, serta mencari referensi dan melakukan studi mandiri mengenai praktik UI/UX yang relevan.
2. Melakukan kolaborasi intensif dengan tim developer untuk menyelaraskan desain dengan kemampuan implementasi yang tersedia, sehingga hasil akhir tetap fungsional dan realistis.

3. Menerapkan pendekatan desain berpusat pada pengguna (*user-centered design*) dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan, keterbacaan, dan konsistensi visual agar seluruh pengguna dapat mengakses sistem dengan nyaman tanpa hambatan teknis maupun visual.



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA