

ABSTRAK

PT XYZ menghadapi berbagai tantangan dalam manajemen tiket internal, terutama dari aspek manusia, proses, teknologi, data, dan lingkungan kerja. Faktor seperti *human error*, proses eskalasi yang tidak efisien, keterbatasan *platform* pengelolaan tiket, serta minimnya otomatisasi menyebabkan penurunan efisiensi dan produktivitas kinerja tim *helpdesk*. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan berencana mengembangkan aplikasi *helpdesk* berbasis *web* yang dapat mengelola, memprioritaskan, dan melacak permintaan penyelesaian permasalahan secara lebih sistematis. Aplikasi ini juga bertujuan untuk memfasilitasi pelaporan dan analisis data guna meningkatkan pemahaman terhadap permasalahan yang sering terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) dari aplikasi *helpdesk* internal tersebut menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*. Proses penelitian dimulai dengan menentukan konteks penggunaan, yaitu mengidentifikasi calon pengguna melalui wawancara, serta membuat *user persona*. Tahap berikutnya adalah menentukan kebutuhan pengguna dengan menyusun spesifikasi kebutuhan dan merancang *information architecture*. Setelah itu, dilakukan proses pengembangan solusi desain, yang meliputi perancangan *user flow*, pembuatan *wireframe*, desain antarmuka, dan pembuatan *prototype*. Desain yang dihasilkan kemudian dievaluasi melalui *usability testing* untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan *UI/UX* aplikasi *helpdesk* ini memiliki tingkat efektivitas, efisiensi, dan kemudahan penggunaan yang sangat baik, sehingga tujuan penelitian berhasil tercapai.

Kata kunci: Antarmuka Pengguna, Pengalaman Pengguna, *Helpdesk*; *User Centered Design*; *Usability testing*

ABSTRACT

PT XYZ faces various challenges in managing internal tickets, particularly from the aspects of human factors, processes, technology, data, and work environment. Factors such as human error, inefficient escalation processes, limitations of the ticket management platform, and lack of automation have led to decreased efficiency and productivity of the helpdesk team. To address these issues, the company plans to develop a web-based helpdesk application that can systematically manage, prioritize, and track problem resolution requests. This application also aims to facilitate reporting and data analysis to improve understanding of frequently occurring issues.

This research aims to design the user interface (UI) and user experience (UX) of the internal helpdesk application using the User Centered Design (UCD) method. The research process begins by specifying the context of use, identifying potential users through interviews, and creating user personas. The next stage involves determining user requirements by developing specifications and designing the information architecture. Following this, the solution design process includes developing user flows, creating wireframes, interface design, and prototyping. The resulting design is then evaluated through usability testing to ensure alignment with user needs.

The results show that the UI/UX design of this helpdesk application demonstrates high levels of effectiveness, efficiency, and ease of use, successfully achieving the research objectives.

Keywords: *User Interface; User Experience; Helpdesk; User Centered Design; Usability testing*