

**ANALISA UI/UX WEB PICK UP ONLINE TEKNISI PADA
PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA MENGGUNAKAN DESIGN
THINKING**



Program Studi Sistem informasi
Universitas Nusa Mandiri

Jakarta
2022

PERSEMBAHAN

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23:18)

Segala puji syukur, hormat, kemuliaan yang Maha Tinggi hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Mama yang saya kasihi, terima kasih sudah membina, mendidik, membesarkan, merawat saya, juga selalu memberikan dukungan dari segala aspek rohani maupun jasmani, dan yang selalu mendoakan saya tiada henti dalam segala situasi.
2. Kepada kakak-kakak saya (Revina Ekayana dan Windasari) yang selalu memberikan semangat, motivasi bahwa saya pasti bisa menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk kalian
3. Adik saya Thea Della Rova, yang sudah membantu saya dan mendengar keluh dan kesah saya.

Tanpa mereka,

Aku dan karya ini tak akan pernah ada

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gina Amadhea

NIM : 11180093

Program Studi : Sistem Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "Analisa UI/UX Web Pick Up Online Teknisi Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Menggunakan Metode Design Thinking", adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Nama Institusi dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 30 Juni 2022

Yang menyatakan,



Gina Amadhea

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gina Amadhea
NIM : 11180093
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisa UI/UX Web Pick Up Online Teknisi pada PT.Telekomunikasi Indonesia menggunakan Design Thinking”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Nama Institusi, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juni 2022

Yang menyatakan


Gina Amadhea

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Gina Amadhea

NIM : 11180093

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Skripsi : Analisa UI/UX Web Pick Up Online Teknisi Pada
PT.Telekomunikasi Indonesia Menggunakan Metode Design
Thinking

Telah dipertahankan pada periode I-2022 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Strata satu (S1) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, Juli 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : **Hylenearti Hertiyana M.Kom**

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Kursehi Falgenti, S.Kom,M.Kom

Penguji II : Besus Maula Sulthon,S.Kom,M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa UI/UX Web Pick Up Online Teknisi Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Menggunakan Metode *Design Thinking***” adalah hasil karya tulis asli Gina Amadhea dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Gina Amadhea

Alamat : Jalan Durian II RT 003 / RW 010 No.35 Jatiasih Bekasi

No Telp : 081297428499 / 081317180267

E-Mail : amadheasurbakti@gmail.com / ginaamadhea96@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, hormat, keagungan, dan kemuliaan yang Maha Tinggi hanya bagi Tuhan Yesus Kristus. Karena kasih-Nya, pertolongan-Nya, cinta-Nya kepada saya, maka saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut **“Analisa UI/UX Web Pick Up Online Teknisi Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Menggunakan Metode Design Thinking”**

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Hylenearti Hertiana M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih Bu, sudah sabar dalam membimbing saya, juga memberikan banyak saran untuk saya, Tuhan memberkati.
6. Kedua orang tua saya, Bapak dan Mama. Senantiasa memberikan dukungan doa, perhatian, cinta kasih, juga tidak pernah lepas memberikan semangat ketika saya merasa tidak sanggup, selalu mengingatkan saya untuk makan yang banyak agar stamina tetap terjaga, menyediakan vitamin di meja makan supaya saya tidak lupa untuk minum vitamin, terima kasih sudah menjadi tempat ternyaman Dhea ya pak, ma.
7. Kakak-kakak saya, Kak Vina dan Kak Winda. Terima kasih untuk perhatian dan dukungannya.

8. Abang-abang iparku (Handris Medikal dan Fernando) yang lucu-lucu serta *krunchy* terima kasih untuk dukungannya, terutama untuk laptopnya selama ini. Tuhan memberkati kalian selalu.
9. Adik saya, Thea Della Rova. Yang selalu saya minta bantuannya dalam hal-hal kecil selagi saya mengerjakan skripsi, semisal ambilkan saya makan atau minum. Sehingga saya tetap fokus mengerjakan skripsi saya.
10. Eben Haezer Situmeang, terima kasih juga sudah memberikan aku semangat dan dukungan bahwa aku pasti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, yang mengingatkan aku untuk tetap tenang ketika aku selalu panik. Terima kasih dari awal aku kuliah sampai akhir sudah membantu aku dalam mengerjakan tugas, mendengar semua keluh kesahku, juga membagikan rasa sukacita sehingga hari-hari ku yang sedang terasa lelah menjadi lebih baik.
11. Mutiara Andhini, ‘teman dekat’ yang sudah membantu memberikan saran, meminjamkan buku-buku referensi untuk jurnalku. Memberikan bingkisan-bingkisan unik yang dibuat dari hati katanya, sehingga bingkisan unik itu sampai ke saya dengan perasaan hangat yang menyentuh hati.
12. Ranny Sekarayu, sahabat seperjuangan kuliah sambil kerjaku. Daftar kuliah sama-sama, tahu dengan jelas susah dan lelahnya, akhirnya sampai juga kita di tahap ini Ran. Terima kasih sudah menjadi *partner* kerja dan kuliah yang baik, juga informatif selama ini.
13. Maria Nicola Gracia, nenekku tersayang yang selalu semangat menanyakan “skripsinya sudah sampai mana?” memberikan penulis motivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
14. Novianti Christina Anggraini Situmeang, adalah *Twin* ku yang memberikan slogan “panik-panik ajaib” yang artinya didalam kepanikan pasti ada keajaiban terjadi. Juga telah memberikan semangat dan keceriaan yang menular sampai *to the bone*.
15. Regina Riasantika Rahayu dan Vika Aulia Nissa, sahabat seperjuangan, yang juga memberikan aku saran untuk judul skripsiku, membantu mengisi kuesioner, kata-kata yang selalu memberikan semangat “kamu pasti bisa gina” dan energi positif yang aku terima dari kalian, yang selalu *happy* asal makanan tersedia.

16. Ressay Chandra, terima kasih sudah selalu bantu aku, selalu menawarkan bantuan tanpa diminta. *It means a lot for me*, Chan. Setelah ini nanti kita minum sehat bareng ya.
17. Syifa Salsabila Manoppo, sahabat dari SMA juga memberikan dukungan dan semangat untuk saya.
18. May Fransisca, Nurul Jihan, Pinkan Indah, Atifah Arsanti, teman-teman seperjuanganku dalam perkuliahan. Dipertemukan dalam satu kelas, banyak yang sudah kami lewati bersama selama kurang lebih 4 tahun perkuliahan ini, terima kasih selalu mendukung satu sama lain sampai hari ini, dan selalu memberikan semangat, dukungan sampai kita bisa selesai saat ini.
19. Pak Aa Manager Provisioning dan Migrasi, terima kasih Pak karena bantuan Pak Aa saya bisa pindah ke devisi Staff Admin, sehingga saya bisa mengerjakan skripsi saya dengan baik dan lebih tenang karena waktu yang lebih banyak. Tuhan memberkati.
20. Staff / karyawan di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia
Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Bekasi, Juni 2022

Penulis



Gina Amadhea

ABSTRAK

Gina Amadhea (11180093), Analisa UI/UX Web Pick Up Online Teknisi Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Menggunakan Metode Design Thinking

Pada PT. Telekomunikasi Indonesia sistem pembagian *order* pada teknisi yang dilakukan *help desk area* dan *team leader* masih menggunakan cara manual, yaitu dengan teknisi melakukan absensi pada buku yang telah disediakan. Sistem absensi yang dilakukan teknisi pun menggunakan metode *FiFo (First in, First out)*, teknisi yang melakukan absensi urutan pertama maka mendapatkan *order* paling pertama. Hal ini menyebabkan banyak teknisi yang melakukan absensi lebih awal agar mendapatkan *order*, kemudian setelah mendapatkan *order* teknisi tidak segera menindak lanjuti *order* tersebut. Dampaknya banyak pelanggan yang mengajukan *complaint* akibat hal tersebut. *Web pick up online* memudahkan *help desk area* dan *team leader* untuk membagikan *order*, karena tidak lagi menggunakan cara manual. Teknisi melakukan absensi terlebih dahulu pada web absensi, kemudian teknisi melakukan *pick up order* atau pengambilan *order* secara mandiri. Teknisi yang sudah melakukan *pick order* dapat terpantau oleh *help desk* dan *team leader area* melalui *web pick up online* teknisi, karena teknisi harus melakukan *update* setelah melakukan *pick up*, apakah *order* tersebut terkendala *reschedule* pelanggan, tidak jadi pasang, pelanggan tidak dapat dihubungi, teknisi menuju lokasi dengan eviden *maps* tersambung pada *hand phone* teknisi, kendala di lokasi tidak ada jaringan. Sehingga tidak ada lagi isu setelah *order* diterima teknisi tidak segera ditindak lanjuti, jika teknisi tidak melakukan *update* selama lebih dari 2 jam maka teknisi akan terkena sanksi *terminate* tidak dapat melakukan *pick up order* selama satu hari tersebut dan *order* yang sudah di *pick up* akan hangus.

Kata kunci: *Web pick up order, teknisi, help desk, team leader*

ABSTRACT

Gina Amadhea (11180093), UI/UX Analysis Web Pick Up Online Technician at PT.Telekomunikasi Indonesia Using Design Thinking Method

At PT. Telekomunikasi Indonesia, the order distribution system for technicians is carried out by the help desk area and the team leader still uses the manual method, namely with technicians taking attendance on the books that have been provided. The attendance system carried out by technicians also uses the FiFo (First in, First out) method. This causes many technicians to attend early to get an order, then after getting an order the technician does not immediately follow up on the order. As a result, many customers filed complaints as a result of this. The online web pick up makes it easier for the help desk area and team leader to distribute orders, because they no longer use manual methods. The technician performs attendance first on the attendance web, then the technician picks up orders or takes orders independently. Technicians who have picked up orders can be monitored by the help desk and team leader area through the technician's online pick-up web, because technicians must update after picking up, whether the order is hampered by customer rescheduling, does not install, the customer cannot be contacted, the technician goes to the location with evidence maps is connected to the technician's mobile phone, the problem is that there is no network at the location. So that there are no more issues after the order is received, the technician will not immediately follow up, if the technician does not update for more than 2 hours, the technician will be subject to a termination sanction, cannot pick up the order for one day and the order that has been picked up will be forfeited.

Keywords: *Web pick up order, technician, help desk, team leader*

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Y. S. Munti and D. A. Syaifuddin, "Analisa Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Bidang Pendidikan," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 4, no. 2, pp. 1799–1805, 2020.
- [2] PT.Telekomunikasi Indonesia, "PT.Telekomunikasi Indonesia biasa disebut Telkom Indonesia atau bisa di sebut dengan Telkom saja adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Salah satu produk Telkom adalah Indone," *Latar Belakang Perusahaan*, 2021.
- [3] kompas, "IndiHome sebagai pemimpin pasar internet tetap juga sukses menambah 450.000 pelanggan untuk periode Juli-September 2021, sehingga total pelanggan yang dilayani mencapai 8,4 juta pelanggan. Dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu, jumlah pelanggan," *kompas*, 2021.
- [4] Schlatter (2013), "Schlatter (2013) memberikan sebuah panduan untuk menyusun sebuah desain aplikasi yang mudah digunakan dengan membaginya ke dalam beberapa komponen yang berpengaruh sebagai" berikut," *Desain Apl.*, 2020.
- [5] F. A. Firdausi, "Marketplace Umkm Digidesa Menggunakan Metode Design Thinking," 2021.
- [6] Jesse James Garrett, "Menurut Jesse James Garrett dalam bukunya UX terbagi menjadi 5 Elemen," 2020.
- [7] M. . Dr. Nursapia Harahap, "Dr. Nursapia Harahap, M.A mengenai penelitian kualitatif, apabila seseorang ingin memahami latar belakang suatu persoalan, atau interaksi individu di dalam suatu unit sosial atau mengenai suatu kelompok individu secara mendalam, utuh, holistik, intensif, ," 2019.
- [8] 3. غ. ش. 1، ف. ت. 3, "Penelitian Kualitatif".
- [9] A. Hadi, Asrori, and Rusman, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. 2021.
- [10] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2018.
- [11] J. UNY, "Penelitian kualitatif".
- [12] Thalha Alhamid dan Budur Anufia, "penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri," 2019.
- [13] M. A. Sidiq, "Penerapan Metode Design Thinking Untuk Perancangan Aplikasi Manajemen Penanganan Barang Bukti Digital (Studi Kasus: Data Multimedia)," p. 72, 2020.

- [14] A. K. Rianingtyas and K. K. Wardani, “Perancangan User Interface Aplikasi Mobile Sebagai Media Promosi Digital UMKM Tour dan Travel,” *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 7, no. 2, 2019, doi: 10.12962/j23373520.v7i2.36874.
- [15] S. Maharani, D. P. Kynta, B. A. Fernando, M. Naufal, B. Putra, and M. R. Pribadi, “Nimblespace Dengan Menggunakan Metode Design Thinking,” pp. 313–320, 2022.

