

**PERANCANGAN *DESIGN* UI/UX SISTEM *HELPDESK* PADA
PUSAT DATA INFORMASI KEUANGAN
PROVINSI DKI JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ABDUL KHOLIK

11230285

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2024

LEMBAR PERSEMBAHAN

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Al-Mujadilah : 11)

Jika kamu tidak tahan terhadap penatnya belajar, maka kamu akan menanggung bahayanya kebodohan

(Imam Asy Syafii)

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat-Nya. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafaat dari beliau.. Aamiin.. Aamiin.. Ya Robbal Alamin..

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Pintu Surgaku, Ibu Hj. Erum (Almh) dan Penopang Hidupku, Bapak H. Sobur (Alm), Kalian telah menjadi pahlawan dalam hidupku. Meskipun kalian telah tiada, kenangan tentang kalian akan selalu terukir di hatiku. Setiap langkah yang kuambil, selalu teringat akan nasihat dan doa-doa kalian. Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik di sisi-Nya untuk kalian. Aamiin.
2. Untuk istriku yang selalu menjadi sahabat sekaligus pendamping hidupku. Terima kasih atas segala pengertian, dukungan, dan pengorbananmu. Untuk anak-anakku, kalian adalah anugerah terindah dalam hidupku. Semoga karya ini bisa menjadi inspirasi bagi kalian untuk terus belajar dan meraih mimpi.
3. Teman kelas 11.8C.01, yang telah memberikan cerita baru selama perkuliahan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Kholik
NIM : 11230285
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul :
“Perancangan *Design* UI/UX Sistem *Helpdesk* Pada Pusat Data Informasi Keuangan Provinsi DKI Jakarta Dengan Metode *Human Centered Design*”
adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan atau 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 pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsii yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut atau dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 06 Januari 2025

Yang menyatakan,



Abdul Kholik

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Abdul Kholik
NIM : 11230285
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyutujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusice Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Perancangan *Design* UI/UX Sistem *Helpdesk* Pada Pusat Data Informasi Keuangan Provinsi DKI Jakarta Dengan Metode *Human Centered Design*”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, 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 : 06 Januari 2025
Yang menyatakan,



Abdul Kholik

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

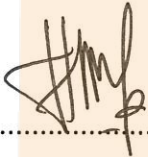
Nama : Abdul Kholik
NIM : 11230285
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Perancangan Desain UI/UX Sistem Helpdesk Pada Pusat Data Informasi Keuangan Provinsi DKI Jakarta

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 03 Februari 2025

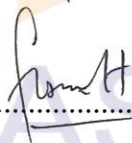
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Tuti Haryanti, M.Kom.

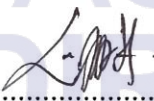

27 / 02 / 2025

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Frisma Handayanna, M.Kom.



Penguji II : Nurajijah, M.Kom.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Perancangan *Design UI/UX* Sistem *Helpdesk* Pada Pusat data Informasi Keuangan Provinsi DKI Jakarta Dengan Metode *Human Centered Design***” adalah hasil karya tulis asli ABDUL KHOLIK dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hal cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagai manapun 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 perisinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini :

Nama : Abdul Kholik
Alamat : Perumahan Banjar Wijaya cluster krisan blok B 68/22 Kelurahan Cipete Kecamatan Pinang Kota Tangerang Banten
No. Telp : 082122275650
E-mail : adul.holik25@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, **“Perancangan *Design* UI/UX Sistem *Helpdesk* Pada Pusat Data Informasi Keuangan Provinsi Dki Jakarta Dengan Metode *Human Centered Design*”**.

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 berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakkultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri
5. Ibu Tuti Haryanti, M.Kom. yang selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan
7. Staff/Karyawan/Dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
8. Bapak Ichsan Afandi. selaku Kepala Pusat Data dan Infornasi Keuangan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta
9. Bapak Juwanda Surya Ahmadi yang sudah mau bekerjasama dalam lancarnya pengumpulan data
10. Staff/Pegawai dan Tenaga Ahli di lingkungan Pusat Data dan Informasi Keuangan
11. Isteri dan anak-anak tercinta yang telah memberikan dukungan dengan setulus hati
12. Rekan – rekan mahasiswa kelas 11.8C.01

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

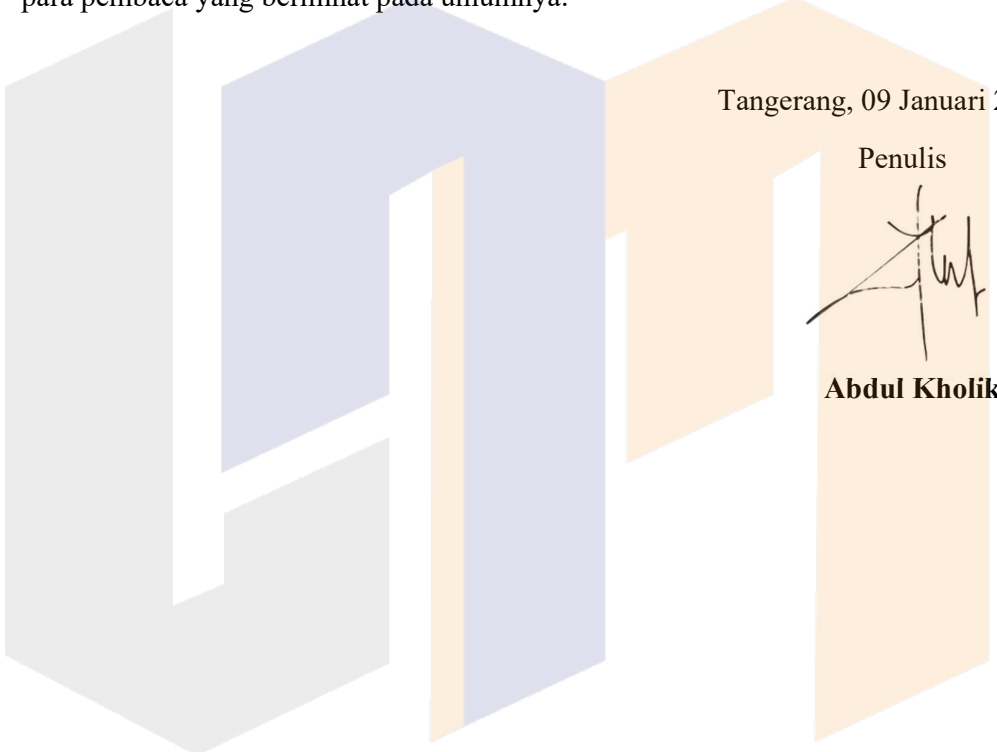
Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Tangerang, 09 Januari 2025

Penulis



Abdul Kholik



**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

ABSTRAK

Abdul Kholik (11230285), Perancangan *Design* UI/UX Sistem *Helpdesk* Pada Pusat data Informasi Keuangan Provinsi DKI Jakarta Dengan Metode *Human Centered Design*

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pengelolaan keuangan melalui sistem informasi. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah mengimplementasikan berbagai sistem informasi, namun belum memiliki sarana khusus yang terstruktur untuk melaporkan permasalahan sistem yang dikelola oleh pusat data dan informasi keuangan provinsi DKI Jakarta. Kemudian laporan permasalahan aplikasi masih konvensional yaitu menghubungi nomor pribadi pegawai beresiko hilang dan tidak tertangani. Penelitian ini bertujuan merancang desain UI/UX sistem *helpdesk* yang efektif menggunakan pendekatan metode *Human Centered Design* (HCD). Karena metode *Human-Centered Design* (HCD) berfokus pada kebutuhan, keinginan, dan keterbatasan pengguna dalam setiap tahap pengembangan sistem. Sehingga membantu mengidentifikasi potensi hambatan dalam pengalaman pengguna dan memperbaikinya sebelum implementasi final. Hasil dari penelitian ini yaitu menggunakan metode *Human-Centered Design* (HCD) serta hasil pengujian kegunaan (*usability testing*) menggunakan skala *System Usability Scale* (SUS), dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem ini telah berhasil. Yang dimana *prototype* sistem informasi *helpdesk* yang dikembangkan telah mengintegrasikan sejumlah fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan user, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja mereka. Hal ini dibuktikan oleh hasil survei yang melibatkan 72 responden, di mana skor rata-rata SUS yang diperoleh sebesar 73,06 menunjukkan tingkat kegunaan yang baik (kategori B atau Good). Uji validitas mendapatkan hasil Valid untuk setiap item pernyataan karena semua nilai R hitung atau *corelation* diatas R tabel yaitu > 0.32 yang artinya semua pernyataan dianggap akurat. Berikutnya untuk uji reliabilitas mendapatkan skor $0,654 > 0.6$ maka dikatakan nilai tersebut masuk Reliabilitas Cukup.

Kata Kunci : Desain UI/UX, Sistem *Helpdesk*, HCD, Pemerintah Daerah, Sistem Informasi Keuangan

ABSTRACT

Abdul Kholik (11230285), *Designing the UI/UX Helpdesk System at the DKI Jakarta Province Financial Information Data Center Using the Human Centered Design Method*

The development of information technology encourages local governments to optimize financial management through information systems. The DKI Jakarta Provincial Government has implemented various information systems, but does not yet have a special, structured means for reporting system problems managed by the DKI Jakarta provincial financial data and information center. Then the application problem report is still conventional, namely contacting an employee's personal number is at risk of being lost and not being handled. This research aims to design an effective UI/UX helpdesk system using the Human Centered Design (HCD) method approach. Because the Human-Centered Design (HCD) method focuses on the needs, desires and limitations of users in each stage of system development. This helps identify potential bottlenecks in the user experience and fix them before final implementation. The results of this research, namely using the Human-Centered Design (HCD) method and the results of usability testing using the System Usability Scale (SUS), can be concluded that the design of this system has been successful. The helpdesk information system prototype developed has integrated a number of features tailored to user needs, so as to increase their work efficiency. This is proven by the results of a survey involving 72 respondents, where the average SUS score obtained was 73.06 indicating a good level of usability (category B or Good). The validity test obtained valid results for each statement item because all calculated R values or correlations were above the R table, namely > 0.32 , which means all statements were considered accurate. Next, for the reliability test, you get a score of $0.654 > 0.6$, so the score is said to be Fair Reliability.

Keywords : *UI/UX Design, Helpdesk System, HCD, Local Government, Financial Information System*

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Digital, *Desain UI/UX dengan Figma dari Nol (Update 2023)*. in Desain Grafis. Jubilee Digital, 2023.
- [2] W. Muslimin and E. Zuraidah, “Desain UI/UX Prototype SPP Metode Human Centered Design,” *Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 4, no. 2, pp. 746–756, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1081.
- [3] Z. N. Muhammad, A. Meiriza, P. Putra, N. R. Oktadini, and P. E. Sevtiyuni, “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Aset Laboratorium Berdasarkan Pendekatan Human Centered Design (HCD),” *Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 3, no. 6, pp. 1272–1284, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.797.
- [4] A. S. Yahya and S. Setiyono, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR,” *J. Media Birokrasi*, pp. 1–22, 2022, doi: 10.33701/jmb.v4i1.2432.
- [5] . N., A. Ibrahim, and A. Ambarita, “Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate,” *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, vol. 3, no. 1, p. 10, 2020, doi: 10.36549/ijis.v3i1.37.
- [6] D. I. Muchamad Iqbal, Sutarman, “Perancangan Sistem Informasi PT Visionet Data Internasional,” *Ajcsr*, vol. 1, no. 1, pp. 29–35, 2019.
- [7] S. K. M. K. Dedy Rahman Prehanto, S. T. M. K. I Kadek Dwi Nuryana, and S. M. Pustaka, *BUKU AJAR KONSEP SISTEM INFORMASI*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA, 2020.
- [8] N. Ramadhan and M. H. K. Saputra, *Buku teknis pengantar aplikasi helpdesk internal berbasis website dan mobile*. Kreatif, 2020.
- [9] S. K. M. K. Dr. Siti Rohajawati, *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEMS (KMS) FUNDAMENTAL DAN PENERAPAN PADA KESEHATAN MENTAL*. AE Publishing, 2023.
- [10] S. E. M. M. Dr. H. Abdul Karim *et al.*, *Manajemen Transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- [11] I. G. I. Sudipa, B. Harto, W. Sahusilawane, H. Afriyadi, and D. Handayani, *TEKNOLOGI INFORMASI & SDGs*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [12] Nurhadi and M. Ridwan, “Sistem Informasi Inventaris Berbasis Web Menggunakan Metode Prototype,” *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, vol. 2, no. 9, pp. 3543–3550, 2022.
- [13] M. T. Dr. Wahyudin, M. D. Andini Setya Arianti, M. I. T. Prof. Dr. Munir, and M. T. Prof. Dr. Lala Septem Riza, *Interaksi Manusia Komputer (User Interface Design)*. Indonesia Emas Group, 2024.

- [14] H. Hadiwijaya and D. T. Octafian, *PENGUKURAN USER INTERFACE (UI) DAN USER EXPERIENCE (UX): E-School Filial LPKA Kelas I Palembang*. Penerbit NEM, 2021.
- [15] S. T. M. K. Indah Purnama Sari, *Buku Ajar Rekayasa Perangkat Lunak*. in 1. umsu press, 2021.
- [16] B. Huda, T. Paryono, A. Fauzi, A. Pranadani, A. Ismail, and P. A. L. Teknologi, *UI/UX design : bagi para perancang dan pengembang produk atau layanan digital*. Asadel Liamsindo Teknologi, 2023.
- [17] R. Putri, R. Widya, and Y. Yusman, "Prototype Sistem Informasi Bimbingan Dan Konseling Menggunakan Figma," *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, vol. 4, no. 2, pp. 540–551, 2023, doi: 10.35870/jimik.v4i2.246.
- [18] R. Kurniawan and D. Prananda Putra, "Perancangan User Interface Sistem Kredit Aktivitas Mahasiswa STMIK 'AMIKBANDUNG' Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)," *J. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 23–30, 2022, doi: 10.47292/joint.v4i1.77.
- [19] A. Saputra, "Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, vol. 1, no. 3, pp. 206–212, 2019, doi: 10.35746/jtim.v1i3.50.
- [20] R. N. Rahman, "Perancangan UI / UX untuk Aplikasi Tafsir Al-Quran Berbasis Mobile Menggunakan Metode HDC (Human Centered Design)," vol. 4, no. 3, pp. 1101–1111, 2024.
- [21] N. Handayani, Fandhilah, and H. Mayatopani, "Perancangan Ui/Ux Aplikasi Destinasi Wisata Berbasis Web Menggunakan Metode Human Centered Design," *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 7, no. 1, pp. 35–43, 2023.
- [22] A. Ulwan, "Perancangan User Interface Aplikasi Absensi Berbasis Android Menggunakan Metode Human Centered Design Pada PT. Ofeq Inovasi," *Prosiding Seminar Nasional*, vol. 1, no. 1, pp. 208–214, 2021.
- [23] D. R. Adiswara, "Perancangan User Interface dan User Experience Aplikasi Gomasjid Menggunakan Metode Human Centered Design," *UII*, 2024.
- [24] U. I. Ux, P. Fitur, R. Helpdesk, and T. Sistem, "Inti Nusa Mandiri Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan," *LPPM Universitas Nusa Mandiri*, vol. 17, no. 1, pp. 24–31, 2022.
- [25] I. K. Wardani, P. Utomo, A. Budiman, and D. N. Amadi, "Pemanfaatan Metode Design Thinking dan Pengujian SUS untuk UI/UX Aplikasi Home Care Madiun Berbasis Android," *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, vol. 4, no. 2, pp. 106–125, 2023.

- [26] W. M. Ashari, H. R. Sunu Pamungkas, F. Asharudin, and H. Sismoro, "Perancangan dan Pengembangan UI/UX Pada Platform Tenderplus.id Menggunakan Metode Design Thinking," *Jurnal Aplikasi Teknologi Informasi dan Manajemen (JATIM)*, vol. 4, no. 2, pp. 157–166, 2023, doi: 10.31102/jatim.v4i2.2267.
- [27] A. Sanjaya *et al.*, "ANALISA DESIGN UI / UX POINT OF SALES BERBASIS WEB PADA RAJA SAMUDRA POPOK MENGGUNAKAN METODE," vol. 4, no. April, pp. 238–250, 2024.
- [28] M. Hariyanto, M. Kholiq, A. Yani, and Narti, "Inti nusa mandiri," *Inti Nusa Mandiri*, vol. 14, no. 2, pp. 133–138, 2020.
- [29] J. H. Sitorus and W. Yusnaeni, "Perancangan User Interface Sistem Informasi Akademik Sekolah Dasar (Siakad) Menggunakan Metode Waterfall," *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, vol. 1, no. 2, pp. 98–107, 2021, doi: 10.31294/simpatik.v1i2.671.
- [30] R. N. Wardhani *et al.*, "SISTEM INFORMASI HELPDESK TICKETING PADA PT . BANK MEGA Tbk," vol. 22, no. 2, pp. 201–207, 2020.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI