



## Perancangan Design Interface BRI Helpdesk IT Kantor Cabang Palembang A Rivai Menggunakan Metode Design Thiking

### *BRI Helpdesk IT Interface Design for Palembang A Rivai Branch Office Using the Thinking Design Method*

Messi Lailah<sup>1</sup>, Aminullah Imal Alfresi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> UIN Raden Fatah Palembang, Palembang

<sup>2</sup> UIN Raden Fatah Palembang, Palembang

Corresponding author : [messilailah4@gmail.com](mailto:messilailah4@gmail.com); [aminullah@radenfatah.ac.id](mailto:aminullah@radenfatah.ac.id)

#### Abstrak

Kegiatan operasional pada perusahaan saat ini berjalan dengan bantuan perangkat teknologi informasi dalam rutinitas proses bisnis dan pelayanan kepada customer maupun kepada karyawan. Salah satu bentuk pelayanan adalah Helpdesk. Helpdesk Informasi Teknologi pada BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai saat ini masih menggunakan telepon dan aplikasi whatsapp. Jika ada suatu masalah yang berkaitan dengan perangkat IT, pihak user langsung menghubungi IT melalui telepon atau aplikasi whatsapp, kelemahan sistem ini adalah tidak terdokumentasinya keluhan layanan karena tidak adanya jadwal yang pasti kapan keluhan itu akan diatasi oleh pihak IT hal ini dikarenakan tidak ada dokumentasi antrian keluhan layanan yang harus di selesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan pekerja BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai dalam membuat formulir keluhan langsung akan terkirim ke IT Support BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai, sehingga IT Support dapat mengontrol semua pekerjaan IT dalam penanganan keluhan yang berkaitan dengan perangkat Informasi Teknologi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode design thinking. Hasil dari penelitian ini adalah berupa perancangan design interface BRI Helpdesk IT untuk mengatasi permasalahan terkait perangkat IT pada BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai.

**Kata Kunci :** Helpdesk, design interface, design thinking.

#### Abstract

*Operational activities in companies currently run with the help of information technology devices in routine business processes and services to customers and employees. One form of service is the Helpdesk. The Information Technology Helpdesk at the BRI Palembang A Rivai Branch Office currently still uses telephone and the WhatsApp application. If there is a problem related to IT equipment, the user immediately contacts IT via telephone or WhatsApp application. The weakness of this system is that service complaints are not documented because there is no definite schedule for when the complaint will be resolved by IT. This is because there is no queue documentation. service complaints that must be resolved. This research aims to make it easier for BRI Palembang A Rivai Branch Office workers to create a complaint form which will be sent directly to BRI Palembang A Rivai Branch Office IT Support, so that IT Support can control all IT work in handling complaints related to Information Technology devices. The method used in this research uses the design thinking method. The results of this research are in the form of designing a BRI Helpdesk IT interface design to overcome problems related to IT equipment at the BRI Palembang A Rivai Branch Office.*

**Keywords :** Helpdesk, design interface, design thinking.



## PENDAHULUAN

Pada industri perbankan, teknologi informasi memiliki peranan yang sangat berpengaruh dalam kegiatan operasinal. Dalam pemrosesan data yang ukurannya terbilang besar agar tetap stabil dalam pengoperasiannya, industri perbankan membutuhkan sistem informasi yang mampu mengolah data secara aman, cepat, dan efisien. Disamping harus mengikuti perkembangan teknologi, perbankan juga harus mampu mensinergikannya dengan kebutuhan dan permintaan dari pelanggan jasa perbankan sebagai bagian strategi bisnis dalam skala luas. Hal inilah yang memberikan nilai lebih peran teknologi informasi bagi industri perbankan. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Palembang A Rivai merupakan cabang yang membawahi operasional BRI unit yang mana merupakan bantuan untuk mengakomodir kebutuhan layanan perbankan masyarakat yang berada di Palembang. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Palembang A Rivai beralamat di Jl. Kapten A Rivai No.15, Sungai Pangeran, Ilir Tim.I, Kota Palembang, Sumatera Selatan melayani pembukaan BRI internet banking atau internet banking BRI, pengaktifan BRI mobile banking, daftar BRI internet banking, sms banking BRI serta layanan lainnya juga mencakup kredit bank BRI dan simpan pinjam di BRI. Dalam hal ini PT.

Kegiatan operasional pada perusahaan saat ini berjalan dengan bantuan perangkat teknologi informasi dalam rutinitas proses bisnis dan pelayanan kepada customer maupun kepada karyawan. Salah satu bentuk pelayanan adalah Helpdesk. Helpdesk adalah bagian TI yang pertama kali dihubungi user saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan TI. Helpdesk Informasi Teknologi pada BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai saat ini masih menggunakan telepon dan aplikasi whatsapp. Jika ada suatu masalah yang berkaitan dengan perangkat IT, pihak user langsung menghubungi IT melalui telepon atau aplikasi whatsapp, kelemahan sistem ini adalah tidak terdokumentasinya keluhan layanan karena tidak adanya jadwal yang pasti kapan keluhan itu akan diatasi oleh pihak IT hal ini dikarenakan tidak ada dokumentasi antrian keluhan layanan yang harus di selesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan pekerja BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai dalam membuat formulir keluhan langsung akan terkirim ke IT Support BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai, sehingga IT Support dapat mengontrol semua pekerjaan IT dalam penanganan keluhan yang berkaitan dengan perangkat Informasi Teknologi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode design thinking. Hasil dari penelitian ini adalah berupa perancangan design interface BRI Helpdesk IT untuk mengatasi permasalahan terkait perangkat IT pada BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai.

## METODE

### 1. Metode Penelitian

#### A. Observasi

Observasi merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memperoleh data atau fakta dari yang bersangkutan secara langsung yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung maupun dengan tidak langsung.

#### B. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh periset atau orang yang berharap mendapatkan informasi, dan informan merupakan orang yang dianggap memiliki informasi yang penting mengenai suatu objek.

#### C. Survei

Survei adalah proses untuk mengetahui siapa responden dan keresahan mereka terhadap suatu masalah serta untuk mengetahui masukan-masukan dari pernyataan mereka. Survei ini juga bertujuan untuk memahami masalah yang sedang dihadapi oleh pegawai.

### 2. Metode Design Thinking

Metode Design Thinking merupakan suatu pendekatan desain yang berpusat pada manusia untuk menyelesaikan masalah dan memberikan inovasi baru. Metode Design Thinking terdapat 5 tahapan yaitu, Emphatize (Empati) bertujuan untuk memahami pengguna dalam konteks produk yang dirancang melalui observasi dan penyebaran kuisisioner dengan skenario yang diberikan pertama. Tahap kedua adalah Defin (Penetapan), bertujuan untuk menentukan rumusan permasalahan sebagai tujuan utama penelitian. Tahap ketiga Ideate (Ide), bertujuan untuk menghasilkan ide atau gagasan sebagai dasar pembuatan prototyping. Keempat, Prototype (Prototipe) yaitu desain awal produk yang akan dibuat agar dapat menemukan kesalahan secara dini dan memperoleh kemungkinan-kemungkinan baru. Terakhir adalah Uji coba. Uji coba dilakukan untuk mengumpulkan data dari berbagai respon pengguna atau melihat apakah aplikasi tersebut layak untuk dipakai atau tidak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Empethize

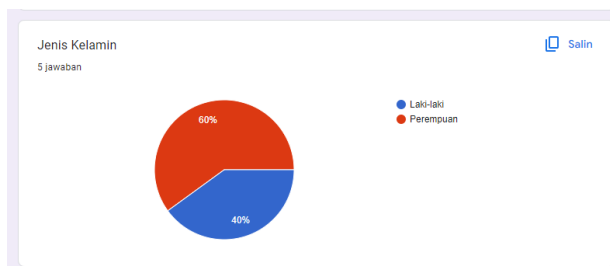
Tahapan empethize merupakan tahap dimana penulis melakukan observasi untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan dalam perancangan BRI helpdesk IT pada kantor cabang Palembang a rivai. Dalam tahap ini, penulis melakukan observasi serta melakukan wawancara dengan pegawai BRI kantor cabang Palembang a rivai. Setelah melakukan observasi dan wawancara, penulis

mengirimkan kuesioner kepada pegawai yang bertujuan untuk mengetahui ketertarikan pada rancangan design aplikasi yang akan dibangun.

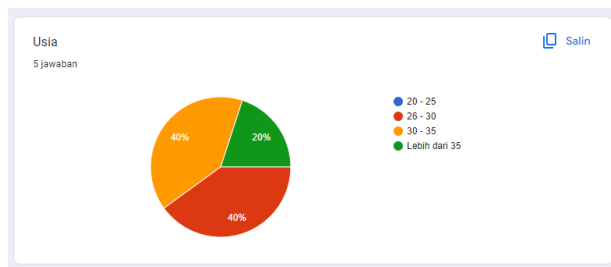


Nama
Ria
Muhammad Ali
Nova
Yasir
Rinda Ariasta

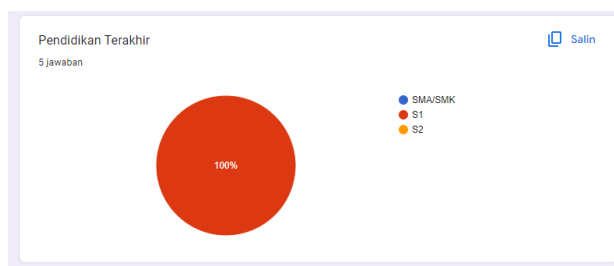
**Gambar 1.1 Hasil Survei**



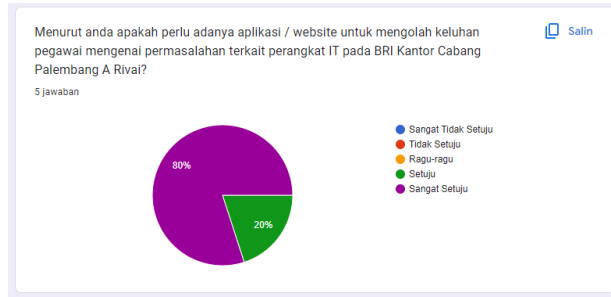
**Gambar 1.2 Hasil Survei**



**Gambar 1.3 Hasil Survei**



**Gambar 1.4 Hasil Survei**



**Gambar 1.5 Hasil Survei**



**Gambar 1.6 Hasil Survei**



**Gambar 1.7 Hasil Survei**

## 2. Define

Pada tahapan define ini, hasil yang didapatkan dari tahapan empathize kemudian didefinisikan menjadi sebuah inti atau fokus permasalahan yang di alami oleh pegawai. Berdasarkan hasil observasi permasalahan pegawai, penulis menyimpulkan bahwa masalah yang terjadi adalah helpdesk informasi teknologi pada BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai saat ini masih menggunakan telepon dan aplikasi whatsapp. Jika ada suatu masalah yang berkaitan dengan perangkat IT, pihak user langsung menghubungi IT melalui telepon atau aplikasi whatsapp, kelemahan sistem ini adalah tidak terdokumentasinya keluhan layanan karena tidak adanya jadwal yang pasti kapan keluhan itu akan diatasi oleh pihak IT hal ini dikarenakan tidak ada dokumentasi antrian keluhan layanan yang harus di selesaikan. Sehingga penulis membuat rancangan aplikasi yang dapat memudahkan pegawai dalam menyampaikan masalah yang berkaitan dengan perangkat IT.

## 3. Ideate

Setelah selesai pada tahap define, penulis mengumpulkan permasalahan yang akan dikembangkan menjadi ide-ide dan solusi dari permasalahan yang ada. Pada tahap ini, ide dan solusi yang berpeluang akan dikembangkan menjadi produk atau layanan sehingga user dapat menggunakan aplikasi dengan mudah. Solusi ini digambarkan menggunakan wireframe sebagai rancangan awal. Wireframe merupakan sebuah gambaran kerangka atau biasa disebut dengan low-fidelity sebuah desain aplikasi yang berfungsi untuk menggambarkan tata letak konten-konten yang akan didesain menjadi sebuah mock up yang memiliki tampilan dengan menambahkan unsur warna, icon dan typography.



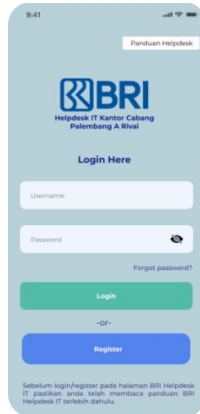
**Gambar 2.1 Wireframe**

#### **4. Prototype**

Berdasarkan beberapa tahapan desain hingga menghasilkan sebuah mock up, selanjutnya dirancanglah sebuah prototype agar sebuah desain aplikasi agar lebih interaktif ketika diujicoba dan digunakan kepada pengguna nantinya. Pada tahap ini dilakukan proses perancangan desain aplikasi, seperti membuat high fidelity design yang merupakan proses lanjutan dari tahap wireframe. Interaksi yang tambahan pada prototype ini seperti swipe dan click. Desain high fidelity mengacu pada tahaplanjutan dalam proses desain di berbagai bidang, seperti desain pengalaman pengguna (UX), grafis dan produk. Pada tahap ini, dibuat representasi terperinci dari produk akhir atau antarmuka. Tujuannya adalah untuk memperlihatkan dengan jelas bagaimana tampilan, interaksi dan fungsi akan terlihat sebelum memasuki tahap pengembangan sebenarnya. Desain high fidelity sangat penting karena membantu mengumpulkan umpan balik dan memastikan semua aspek telah dipertimbangkan sebelum melangkah lebih lanjut dalam proses produksi. Hasil dari perancangan wireframe dan high fidelity design adalah sebagai berikut:

##### **A. Halaman Login**

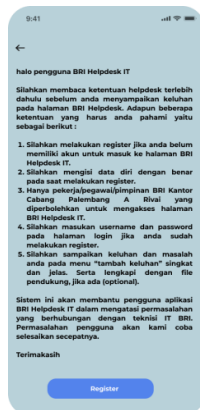
Rancangan high fidelity design untuk halaman login aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman awal ketika pengguna membuka aplikasi.



**Gambar 4.1 High Fidelity Halaman Login**

## B. Halaman Panduan Helpdesk

Rancangan high fidelity design untuk halaman panduan aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi beberapa panduan yang harus dipahami oleh user sebelum menggunakan aplikasi.

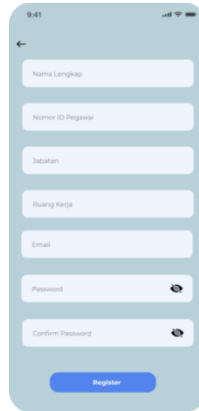


**Gambar 4.2 High Fidelity Halaman Panduan Helpdesk**

## C. Halaman Register

Rancangan high fidelity design untuk halaman register aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi data yang harus diisi jika user belum memiliki username dan password untuk login pada aplikasi helpdesk. Data yang harus diisi seperti nama lengkap, nomor id pegawai, jabatan, ruang kerja, email, dan password yang akandigunakan. Setelah mengisi data diri, kemudian user mengklik menu register.

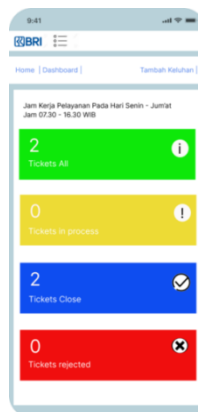




**Gambar 4.3 High Fidelity Halaman Register**

#### D. Halaman Utama

Rancangan high fidelity design untuk halaman utama aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi menu tambah keluhan, menu ticket all, ticket in process, ticket close dan ticket rejected.

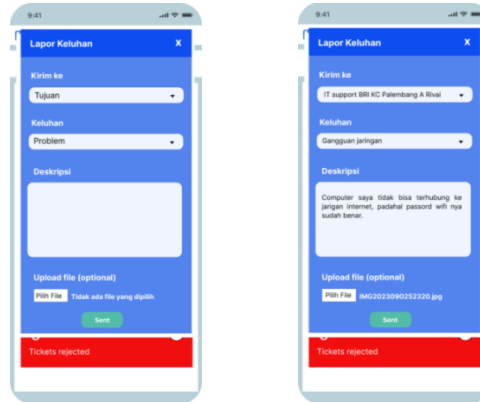


**Gambar 4.4 High Fidelity Halaman Utama**

#### E. Halaman Tambah Keluhan

Rancangan high fidelity design untuk halaman utama aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi formulir yang harus diisi oleh user yang ingin menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan perangkat IT. Formulir yang harus diisi seperti tujuan keluhan, jenis permasalahan, deskripsi permasalahan dan file pendukung (opsional).





**Gambar 4.5 High Fidelity Halaman Tambah Keluhan**

#### F. Halaman Semua Ticket

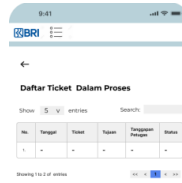
Rancangan high fidelity design untuk halaman semua ticket aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi daftar seluruh ticket keluhan yang sudah disampaikan oleh user.



**Gambar 4.6 High Fidelity Halaman Semua Ticket**

#### G. Halaman Ticket dalam Proses

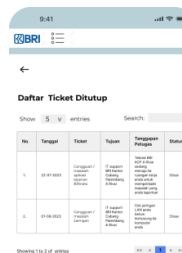
Rancangan high fidelity design untuk halaman ticket dalam proses aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi daftar seluruh ticket keluhan yang sudah disampaikan oleh user yang statusnya masih dalam proses antrian.



**Gambar 4.7 High Fidelity Halaman Ticket dalam Proses**

#### H. Halaman Ticket Ditutup

Rancangan high fidelity design untuk halaman ticket ditutup aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi daftar seluruh ticket keluhan yang sudah disampaikan oleh user yang statusnya sudah ditutup atau sudah selesai.



**Gambar 4.8 High Fidelity Halaman Ticket Ditutup**

#### I. Halaman Ticket di Tolak

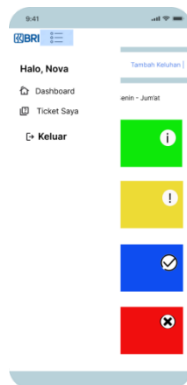
Rancangan high fidelity design untuk halaman ticket ditolak aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi daftar seluruh ticket keluhan yang sudah disampaikan oleh user yang statusnya ditolak. Ticket yang ditolak biasanya karena keluhan yang disampaikan oleh user tidak jelas penyampaiannya sehingga admin helpdesk sulit untuk memahami permasalahan yang disampaikan oleh user.



**Gambar 4.9 High Fidelity Halaman Ticket di Tolak**

#### J. Halaman Profile

Rancangan high fidelity design untuk halaman profile aplikasi helpdesk dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Halaman ini merupakan halaman yang berisi menu dashboard, ticket saya dan log out.



**Gambar 4.10 High Fidelity Halaman Ticket Profile**

### 5. Test

Pada tahapan test ini penulis melakukan pengujian kepada 5 responden yang nantinya akan menggunakan BRI Helpdesk IT yaitu pekerja BRI bagian dana dan jasa, teller, supervisor, MO, dan pekerja BRI lainnya yang akan menggunakan BRI Helpdesk IT. Design dan prototype yang sudah dibuat pada tahap sebelumnya akan di uji coba. Untuk pengujian prototype disini saya menggunakan tool maze.co untuk melakukan pengujian kepada pengguna. Tujuan dari tahapan test ini yaitu memastikan prototype yang sudah dibuat mudah untuk digunakan. Pada tool maze.co terdapat fitur heatmap yang merupakan visualisasi atau pemetaan dengan menampilkan data dengan representasi warna yang berbeda-beda. Berikut hasil uji coba kepada 5 responden menggunakan tool maze.co.



**Gambar 5.1 Heatmap BRI Helpdesk IT**

Setelah sesi test, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada pengguna untuk mengukur kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini. Penulis menggunakan metode single ease question (SEQ). Berikut adalah hasil yang didapatkan.

TESTER ID	RESPONSE	RESPONDED AT
193489583	8	30 Sep 2023, 05:33 pm
193490689	9	30 Sep 2023, 05:36 pm
19350848	8	30 Sep 2023, 05:42 pm
19350849	8	30 Sep 2023, 05:48 pm
19351126	10	30 Sep 2023, 05:58 pm

**Gambar 5.2 Hasil Pengujian SEQ**

Responden 1	Nilai Sesuai SEQ
1	8
2	9
3	8
4	8
5	10
Hasil	$\frac{8+9+8+8+10}{5} = 8,6$

Setelah dilakukan pengukuran kemudahan dalam menggunakan aplikasi dan fitur yang ada pada BRI Helpdesk IT mendapatkan nilai rata-rata 8,6 dan nilai 8,6 ini menandakan bahwa aplikasi BRI Helpdesk IT dalam kategori mudah digunakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, setelah dilakukan perancangan BRI Helpdesk IT dapat memudahkan pekerja BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai dalam membuat formulir keluhan langsung yang akan terkirim ke IT Support BRI Kantor Cabang Palembang A Rivai, sehingga IT Support dapat mengontrol semua pekerjaan IT dalam penanganan keluhan yang berkaitan dengan perangkat Informasi Teknologi. Penerapan metode design thinking dalam perancangan ini membantu penulis untuk menentukan masalah yang dialami oleh pekerja dan menyelesaikan permasalahan dengan ide yang dapat diimplementasikan dalam desain.

## DAFTAR PUSTAKA

- G. Nabila, "MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Penerapan UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas,," *Mdp Student Conf.*, pp. 231–238, 2022.
- S. Soedewi, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan Website Umkm Kirihuci," *Vis. J. Online Desain Komun. Vis.*, vol. 10, no. 02, p. 17, 2022, doi: 10.34010/visualita.v10i02.5378.
- R. A. Almayda and A. Luthfi, "Perancangan Aplikasi Ayo Beraksi Dengan Metode Design Thinking," 2022.
- R. Alamsyah, I. Maruf Nugroho, and S. Alam, "REDESIGN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI WASTU MOBILE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana 123," *Syariful Alam J. Ilm. Betrik*, vol. 13, no. 02, pp. 152–159, 2022.
- A. A. Razi, I. R. Mutiaz, and P. Setiawan, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Ui/Ux Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan Dan Temuan Barang Tercecer," *Desain Komun. Vis. Manaj. Desain dan Periklanan*, vol. 3, no. 02, p. 219, 2018, doi: 10.25124/demandia.v3i02.1549.
- D. Haryuda, M. Asfi, and R. Fahrudin, "Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company," *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 8, no. 1, pp. 111–117, 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.730.
- M. Hamdandi, R. Chandra, F. Bachtiar, N. Lais, D. A. Sastika, and M. R. Pribadi, "Perancangan UI / UX Pada Aplikasi Bapakkost Idemopet dengan Menggunakan Metode Design Thinking," *MDP Student Conf. 2022*, vol. 1, no. 1, pp. 504–511, 2022.



R. Pintar, R. Industri, P. Energi, and M. Terbarukan, “Buku Program Simposium Nasional Rekayasa Aplikasi Perancangan Dan Industri ( Rapi ) Xviii,” 2019.