

DESAIN UI/UX SISTEM INFORMASI KEPUASAN PENGAJUAN LAYANAN INTERNET DI PT MAHENDRA TEKNIK SOLUSI

Ananda Hendrik Nikola¹, Suyanto²
Universitas Bina Darma

Email: anandahendrik03@gmail.com suyanto@binadarma.ac.id

Abstrak

Dalam era digital, kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur penting bagi perusahaan dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan daya saing. PT Mahendra Teknik Solusi sebagai penyedia layanan internet menghadapi tantangan dalam pengelolaan umpan balik pelanggan yang selama ini dilakukan secara manual dan tidak terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi kepuasan pelanggan berbasis UI/UX guna meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif serta metode observasi dan dokumentasi, dilakukan perancangan antarmuka pengguna yang memudahkan interaksi dan memfasilitasi evaluasi layanan secara real-time. Hasil perancangan menghasilkan prototipe sistem informasi dengan fitur pengajuan layanan, penilaian, dan pemantauan proses yang mendukung efisiensi serta meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: UI/UX, sistem informasi, kepuasan pelanggan, customer service, desain antarmuka

In the digital era, customer satisfaction has become a crucial metric for companies to maintain loyalty and enhance competitiveness. PT Mahendra Teknik Solusi, an internet service provider, faces challenges in managing customer feedback due to a manual and unstructured system. This study aims to design a customer satisfaction information system with an optimal user interface (UI) and user experience (UX) to improve service efficiency. Using a qualitative descriptive method supported by observation and documentation, the study developed a UI/UX design that facilitates interaction and enables real-time service evaluation. The result is a prototype of a web-based information system that includes features for submitting feedback, tracking service requests, and supporting efficient response management. This system is expected to improve both customer satisfaction and internal service performance.

Keywords: UI/UX, information system, customer satisfaction, customer service, interface design

Article History

Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No 651
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan daya saing dan mempertahankan loyalitas pelanggan, khususnya di era digital saat ini. Perusahaan penyedia layanan internet seperti PT Mahendra Teknik Solusi dituntut untuk memberikan layanan yang responsif, transparan, dan terstruktur. Namun, sistem pengelolaan kepuasan pelanggan yang masih dilakukan secara manual kerap menimbulkan kendala dalam pencatatan, analisis data, serta pengambilan keputusan secara cepat dan akurat.

Pelayanan pelanggan (customer service) memiliki peran strategis dalam menjembatani komunikasi antara perusahaan dan pengguna jasa. Ketika sistem pengaduan dan penilaian



pelanggan tidak terintegrasi secara digital, proses penanganan keluhan menjadi lambat dan tidak terdokumentasi dengan baik, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi kepuasan pelanggan yang mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna secara menyeluruh, mulai dari proses penyampaian keluhan, pemberian penilaian, hingga pemantauan tindak lanjut.

Perancangan antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) yang tepat menjadi aspek penting dalam menciptakan sistem yang efektif dan efisien. UI/UX berperan dalam memastikan bahwa sistem mudah dipahami, digunakan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Dengan demikian, sistem informasi yang dikembangkan tidak hanya berfungsi sebagai alat operasional internal, tetapi juga sebagai jembatan komunikasi yang kuat antara pelanggan dan perusahaan.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: *“Bagaimana merancang desain UI/UX sistem informasi kepuasan pelanggan pada PT Mahendra Teknik Solusi yang mampu menangani keluhan dan penilaian pelanggan secara efektif?”*

Penelitian ini bertujuan untuk:

- Merancang desain UI/UX sistem informasi yang mendukung proses pengelolaan keluhan dan kepuasan pelanggan secara sistematis;
- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan customer service;
- Memberikan pengalaman pengguna yang optimal dalam menggunakan sistem.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi PT Mahendra Teknik Solusi dalam memperbaiki kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pelanggan, serta membangun fondasi digitalisasi layanan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perancangan

Perancangan didefinisikan sebagai proses merencanakan, menggambarkan, dan menyusun ide hingga menjadi bentuk visual yang berfungsi dan teratur. Hapsari & Wardati (2011) menegaskan bahwa perancangan merupakan “penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa ... ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi.” Senada, Pengestu et al. (2021) menyebut perancangan sistem sebagai serangkaian aktivitas terstruktur yang menggambarkan secara rinci bagaimana sistem akan bekerja untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

2.2 Sistem Informasi

2.2.1 Sistem

Sistem dipahami sebagai jaringan proses atau elemen yang saling terhubung demi mencapai tujuan bersama. Erawati (dalam Andrianof, 2018) memandang sistem sebagai “jaringan proses kerja yang saling terkait,” sedangkan Andrianof (2018) mendefinisikannya sebagai gabungan elemen yang terintegrasi membentuk satu kesatuan. Maniah dan Dini Hamidini menambahkan bahwa sistem mencakup data, prosedur, sumber daya manusia, serta teknologi perangkat keras maupun perangkat lunak yang berinteraksi untuk mencapai sasaran (Sitinjak, 2020). Kesimpulannya, sistem adalah kumpulan elemen yang berinteraksi secara terpadu untuk tujuan tertentu (Anjeli et al., 2022).



2.2.2 Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk bermakna bagi pengambil keputusan (Abdul Kadir dalam Rahman, n.d.). Djahir mendefinisikannya sebagai hasil pengolahan data yang menggambarkan kejadian nyata dan membantu proses pengambilan keputusan (Rahman, n.d.). Dengan demikian, informasi merupakan data terolah yang relevan dan bermanfaat bagi pengguna.

Sistem Informasi (SI) kemudian dipahami sebagai kombinasi perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan personel yang saling terhubung untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi demi mendukung pengambilan keputusan serta koordinasi organisasi.

2.3 User Interface (UI)

User Interface adalah aspek visual dan interaktif yang berhubungan langsung dengan pengguna. Yudarmawan (2020) menekankan bahwa UI bukan sekadar warna dan bentuk, tetapi cara menyajikan tools agar tujuan pengguna tercapai. Warkim et al. (2020) mendeskripsikan UI sebagai bagian perangkat keras/perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, atau disentuh secara langsung oleh manusia. Tujuan utama UI adalah mengomunikasikan fitur sistem agar mudah dimengerti (Fernando, 2020). UI yang efektif meningkatkan kegunaan, efisiensi, dan konsistensi sekaligus memperkuat identitas merek.

2.4 User Experience (UX)

UX merujuk pada persepsi, emosi, dan respons seseorang saat berinteraksi dengan produk, layanan, atau sistem. Indriyanti (2022) mendefinisikan UX sebagai “persepsi atau pengalaman dan tanggapan seseorang” terhadap suatu produk. ISO 9241-210 memformalkan UX sebagai “respon dan persepsi pengguna sebagai reaksi terhadap produk, jasa, dan sistem.” Pengalaman yang positif berdampak pada kepuasan, keterlibatan, retensi, hingga konversi pengguna.

2.5 Customer Service

Customer service merupakan layanan sebelum maupun sesudah transaksi yang bertujuan memberikan kenyamanan dan memenuhi ekspektasi pengguna. Sebagai garda terdepan, customer service memengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Fungsi utamanya mencakup humas, penanganan keluhan, serta penciptaan kultur perusahaan yang positif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada PT Mahendra Teknik Solusi. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara mendalam proses perancangan desain UI/UX sistem informasi kepuasan pelanggan berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan.

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu:

- Observasi: Pengamatan langsung terhadap proses pelayanan pelanggan di PT Mahendra Teknik Solusi untuk memahami alur pengaduan dan penilaian pelanggan.
- Studi Dokumentasi: Penelusuran dokumen internal perusahaan seperti alur layanan, struktur organisasi, hingga sistem pencatatan keluhan pelanggan.
- Wawancara informal: Dilakukan dengan pihak internal perusahaan untuk memperoleh informasi tentang kebutuhan sistem dan kendala dalam pelayanan yang ada.



3.2 Tahapan Perancangan Sistem

Perancangan sistem dilakukan melalui tahapan-tahapan berikut:

1. Analisis Kebutuhan

Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna (user needs), baik dari sisi pelanggan maupun pihak customer service. Kebutuhan ini kemudian dijadikan dasar dalam pembuatan desain antarmuka.

2. Wireframing dan Prototyping

Pembuatan desain awal antarmuka dalam bentuk wireframe, kemudian dikembangkan menjadi prototipe interaktif menggunakan tools desain UI/UX. Tujuannya adalah untuk mengilustrasikan alur penggunaan dan fungsi utama sistem.

3. Desain UI/UX

Desain difokuskan pada kemudahan penggunaan (usability), kenyamanan visual (aesthetic), serta alur interaksi yang logis dan efisien. Prinsip user-centered design diterapkan agar sistem benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir.

4. Evaluasi

Evaluasi dilakukan secara internal dengan mengamati keterpahaman antarmuka oleh pengguna potensial. Penilaian difokuskan pada aspek navigasi, kelengkapan fitur, dan kejelasan tampilan visual.

Desain

3.3 Output Penelitian

Hasil akhir dari metode ini adalah prototipe sistem informasi kepuasan pelanggan yang terdiri dari beberapa halaman utama seperti:

- Halaman login
- Registrasi akun
- Pengajuan layanan (administrasi, pemasangan internet)
- Penjadwalan pemasangan
- Pelacakan status pengajuan
- Pengaturan profil

Setiap halaman dirancang agar mudah dipahami dan diakses, dengan tujuan mempermudah proses interaksi pelanggan dan mendukung efisiensi kerja tim customer service.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Penelitian ini menghasilkan perancangan sistem informasi kepuasan pelanggan dengan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang berfokus pada kemudahan interaksi serta efisiensi proses pelayanan di PT Mahendra Teknik Solusi. Sistem ini dirancang untuk mendukung dua pihak utama: pelanggan sebagai pengguna akhir, dan tim customer service sebagai pengelola layanan.

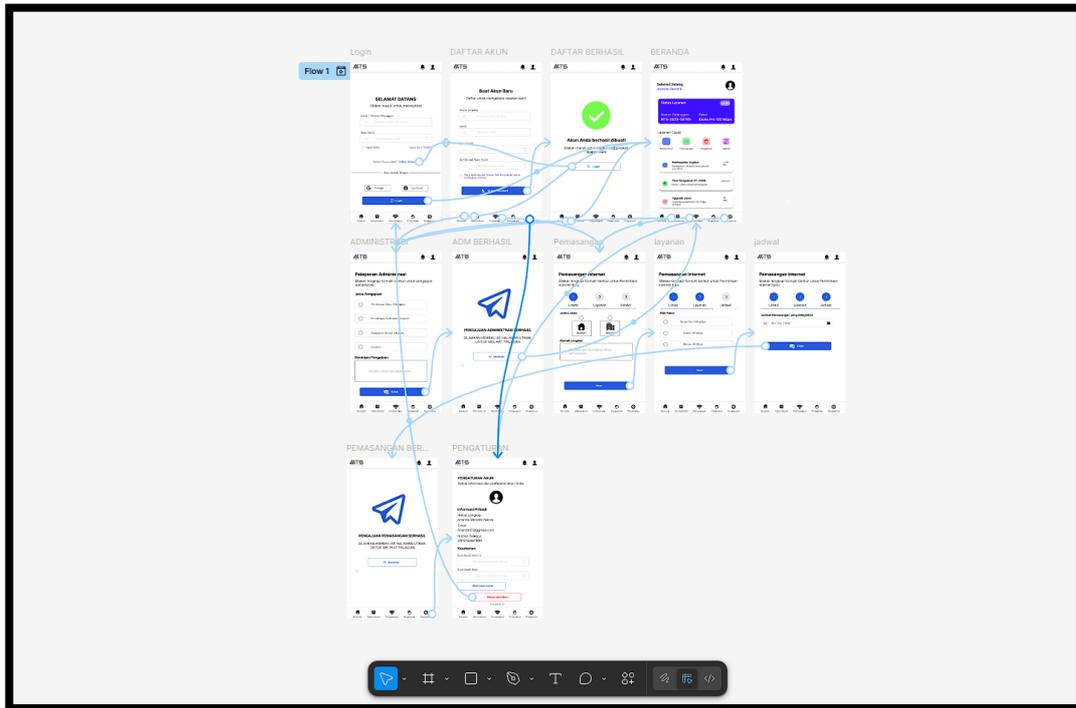
4.2 Pembahasan

1.1 Halaman Prototype

Alur dimulai dari halaman login, di mana pengguna dapat masuk menggunakan email dan kata sandi. Jika belum memiliki akun, pengguna dapat beralih ke halaman pendaftaran untuk membuat akun baru dengan mengisi data seperti nama lengkap, email, nomor telepon, dan kata sandi. Setelah berhasil mendaftar, pengguna akan diarahkan ke halaman konfirmasi bahwa akun telah berhasil dibuat, kemudian kembali ke halaman login untuk masuk ke dalam sistem.

Setelah login, pengguna akan masuk ke halaman beranda yang menjadi pusat navigasi utama. Di halaman ini, pengguna dapat melihat status layanan serta mengakses berbagai fitur seperti pengajuan administrasi, pemasangan internet, dan pengaturan akun. Jika pengguna memilih menu administrasi, mereka akan diarahkan ke halaman formulir pengajuan

administrasi, seperti perubahan data pelanggan, permintaan dokumen, atau mutasi layanan. Setelah formulir diisi dan dikirim, pengguna akan menerima notifikasi bahwa pengajuan telah berhasil dilakukan.



Gambar 4. 1 Halaman Prototype

Untuk pemasangan layanan internet, alur dimulai dari pengisian lokasi pemasangan. Setelah itu, pengguna memilih paket layanan internet yang diinginkan, kemudian melanjutkan ke tahap pemilihan jadwal pemasangan berdasarkan ketersediaan waktu. Setelah jadwal dipilih dan dikonfirmasi, sistem akan menampilkan halaman pemasangan berhasil sebagai bentuk konfirmasi bahwa permintaan telah diterima. Selain itu, pengguna juga dapat mengakses halaman pengaturan untuk memperbarui data profil, mengganti kata sandi, atau keluar dari akun.

Secara keseluruhan, alur dalam prototype ini dirancang agar pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengakses setiap fitur yang disediakan. Antarmuka yang sederhana dan navigasi yang jelas memudahkan pelanggan dalam mengajukan layanan dan memantau status pengajuan mereka, sekaligus membantu tim internal dalam memberikan layanan yang cepat dan responsive.

1.2 Halaman Login

Pengguna memulai dengan memasukkan **Email** dan **Kata Sandi**. Setelah mengisi *field* tersebut, mereka dapat memilih "**Ingat Saya**" jika ingin tetap *login*, lalu mengklik "**Masuk**". Jika kredensial benar, sistem akan membawa pengguna ke Halaman Beranda. Apabila lupa kata sandi, mereka dapat mengklik "**Lupa Kata Sandi?**" untuk diarahkan ke alur pemulihan akun.



Gambar 4. 2 Halaman Login

1.3 Halaman Daftar Akun

Bagi pengguna baru, alur dimulai dengan mengisi "Nama Lengkap", "Alamat Email", "Nomor Telepon", dan membuat "Kata Sandi". Setelah semua *field* terisi dan valid, pengguna mengklik "Daftar". Sistem kemudian akan memproses pendaftaran dan, jika berhasil, mengarahkan pengguna ke Halaman Daftar Berhasil.

Buat Akun Baru
Daftar untuk mengakses layanan kami

Nama Lengkap
Masukan nama lengkap

Email
Masukan email

Kata Sandi
Buat kata sandi

Konfirmasi Kata Sandi
Konfirmasi kata sandi

Saya menyetujui Syarat dan Ketentuan serta Kebijakan Privasi

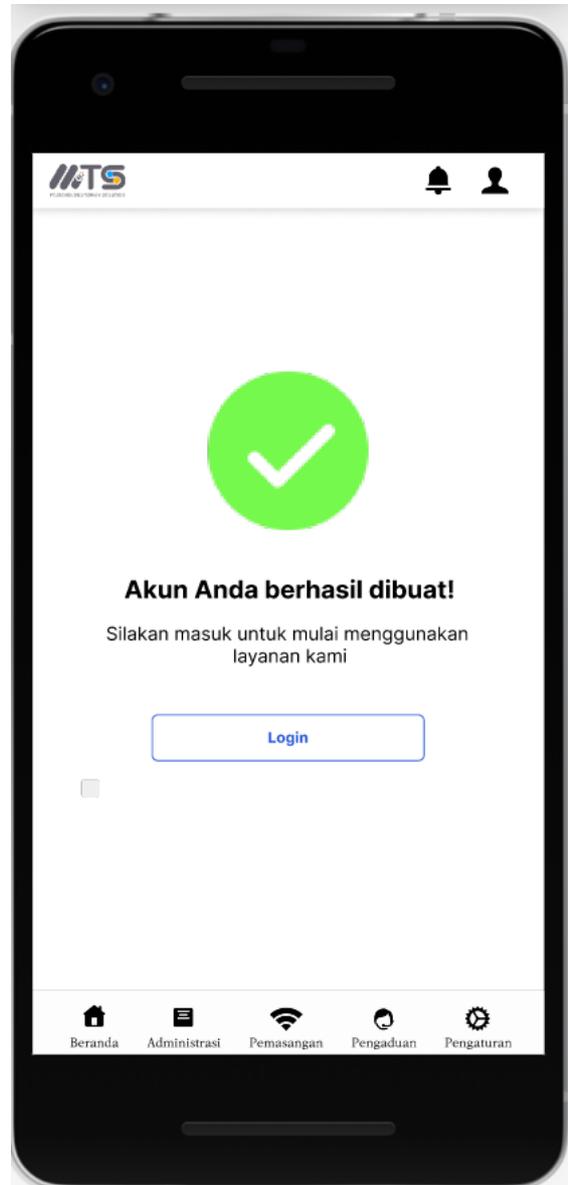
Create Account

Beranda Administrasi Pemasangan Pengaduan Pengaturan

Gambar 4. 3 Halaman Daftar Akun

1.4 Halaman Daftar Berhasil

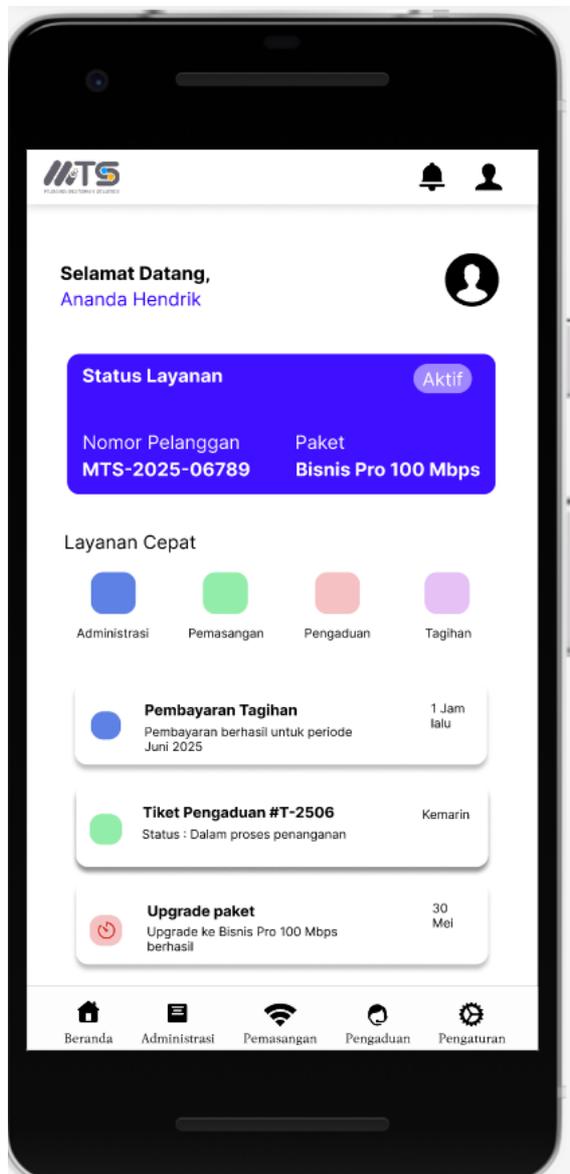
Setelah pendaftaran sukses, halaman ini ditampilkan sebagai konfirmasi. Pengguna akan melihat pesan keberhasilan dan, melalui tombol "Login", dapat langsung berpindah ke Halaman Login untuk masuk ke akun mereka.



Gambar 4. 4 Halaman Daftar Berhasil

1.5 Halaman Beranda

Dari Halaman Beranda, pengguna dapat melihat ringkasan status layanan mereka. Mereka dapat berinteraksi dengan berbagai kartu atau menu untuk langsung mengakses fitur, seperti mengklik tombol "Administrasi" untuk memulai alur administrasi, atau melihat notifikasi yang relevan.



Gambar 4. 5 Halaman Beranda

1.6 Halaman Administrasi

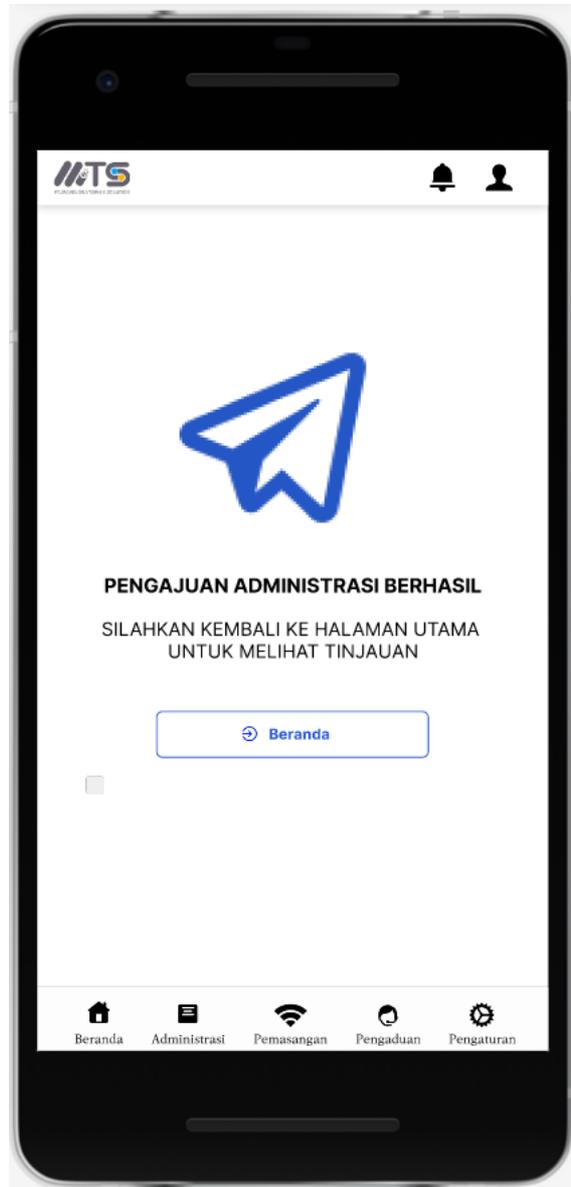
Pada halaman ini, pengguna memilih jenis pengajuan layanan. Mereka mengisi formulir dengan detail seperti nama, alamat, jenis layanan yang dibutuhkan (misalnya, Perubahan Data Pelanggan, Permintaan Dokumen Layanan, Pengajuan Mutasi Layanan), dan informasi tambahan di *field* yang tersedia. Setelah semua data terisi, pengguna mengklik "Kirim".

The screenshot displays the 'Pelayanan Administrasi' (Administrative Service) page of a mobile application. At the top, there is a header with the MTS logo on the left, a notification bell icon, and a user profile icon. Below the header, the page title 'Pelayanan Administrasi' is followed by the instruction 'Silakan lengkapi formulir berikut untuk pengajuan administrasi'. The main section is titled 'Jenis Pengajuan' (Type of Request) and contains four radio button options: 'Perubahan Data Pelanggan', 'Permintaan Dokumen Layanan', 'Pengajuan Mutasi Layanan', and 'Lainnya'. Below this is a 'Deskripsi Pengajuan' (Request Description) section with a text input field containing the placeholder 'Jelaskan detail pengajuan anda'. At the bottom of the form is a blue 'Kirim' button. The bottom navigation bar shows five icons: 'Beranda', 'Administrasi', 'Pemasangan', 'Pengaduan', and 'Pengaturan'.

Gambar 4. 6 Halaman Administrasi

1.7 Halaman Administrasi Berhasil

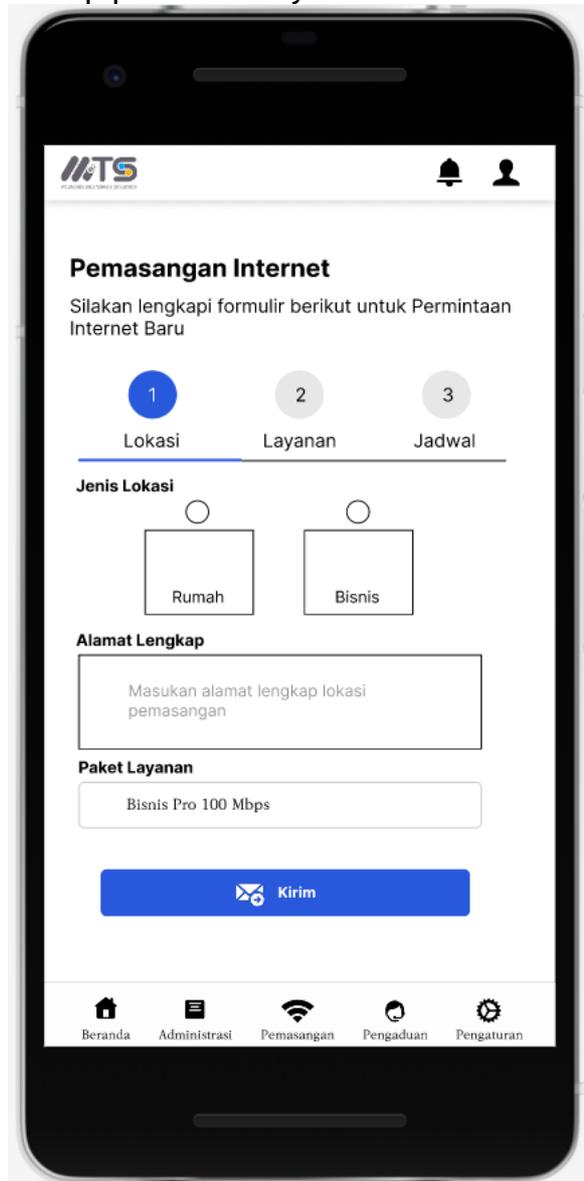
Setelah pengajuan administrasi dikirim, halaman ini muncul untuk menginformasikan bahwa permintaan telah diterima. Pengguna akan melihat pesan konfirmasi dan mungkin nomor tiket. Mereka dapat mengklik "Kembali ke Beranda" atau "Lihat Status Pengajuan" untuk melanjutkan interaksi.



Gambar 4. 7 Halaman Administrasi Berhasil

1.8 Halaman Pemasangan Internet Lokasi

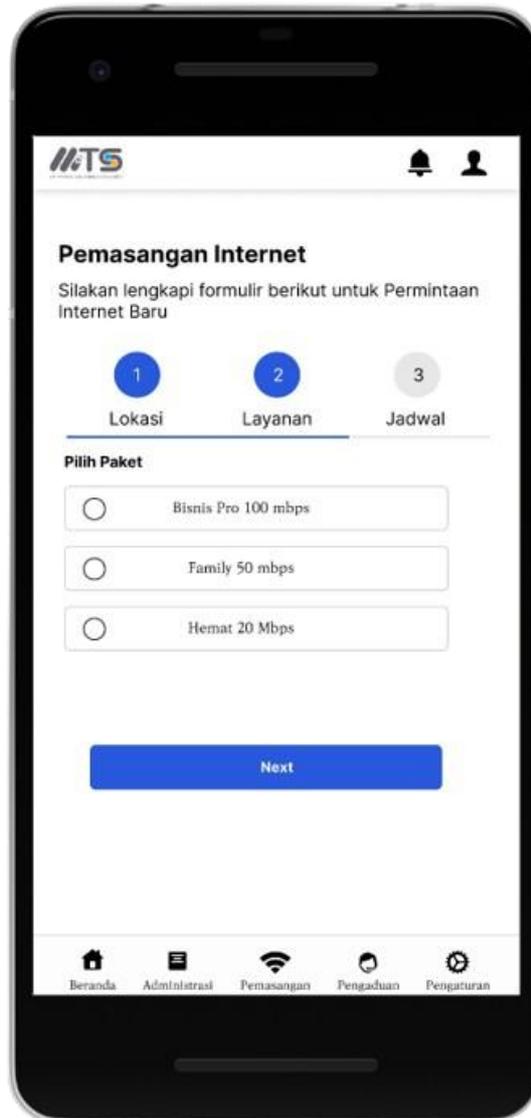
Dalam alur pemasangan internet, pengguna pertama mengisi detail lokasi pemasangan, termasuk alamat lengkap. Setelah mengisi semua *field* terkait lokasi, mereka mengklik "Lanjutkan" untuk maju ke tahap pemilihan layanan.



Gambar 4. 8 Halaman Pemasangan Internet Lokasi

1.9 Halaman Pemasangan Internet Layanan

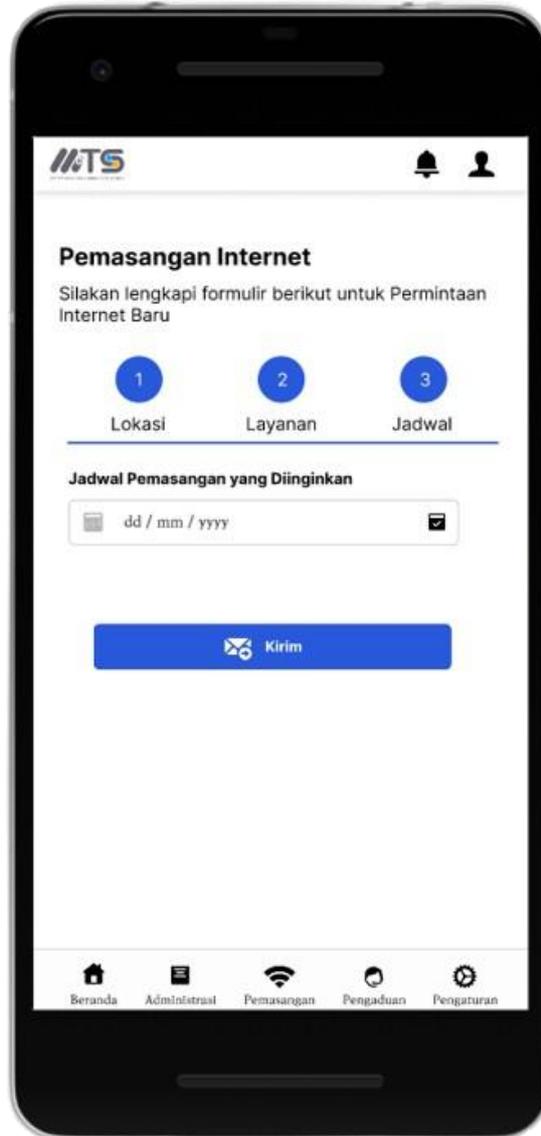
Pada halaman ini, pengguna disajikan dengan beberapa opsi paket layanan internet. Pengguna akan menjelajahi pilihan paket yang ada, melihat detail seperti kecepatan dan harga, kemudian mengklik tombol "Pilih" atau "Ambil Paket Ini" pada paket yang mereka inginkan. Setelah itu, sistem akan mengarahkan mereka ke tahap selanjutnya, yaitu penjadwalan pemasangan.



Gambar 4. 9 Halaman Pemasangan Internet Layanan

1.10 Halaman Pemasangan Internet Jadwal

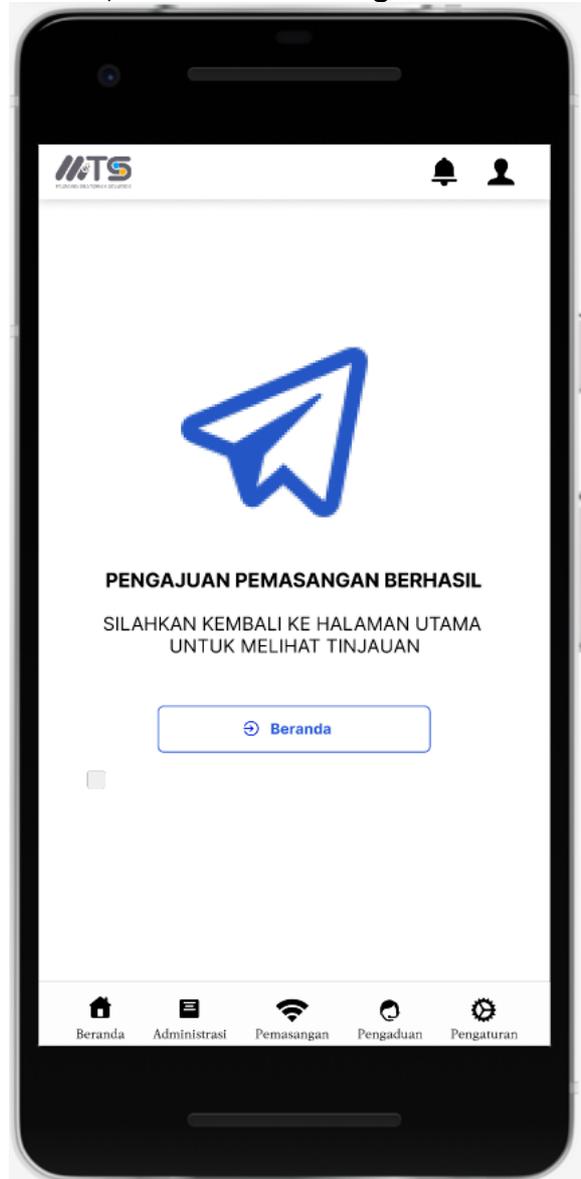
Di halaman ini, pengguna memilih tanggal dan slot waktu yang tersedia dari kalender atau daftar pilihan yang disajikan. Setelah menentukan jadwal yang paling sesuai, mereka akan mengklik tombol "Kirim". Tindakan ini akan membawa pengguna ke halaman konfirmasi akhir pemasangan.



Gambar 4. 10 Halaman Pemasangan Internet Jadwal

1.11 Halaman Pemasangan Internet Berhasil

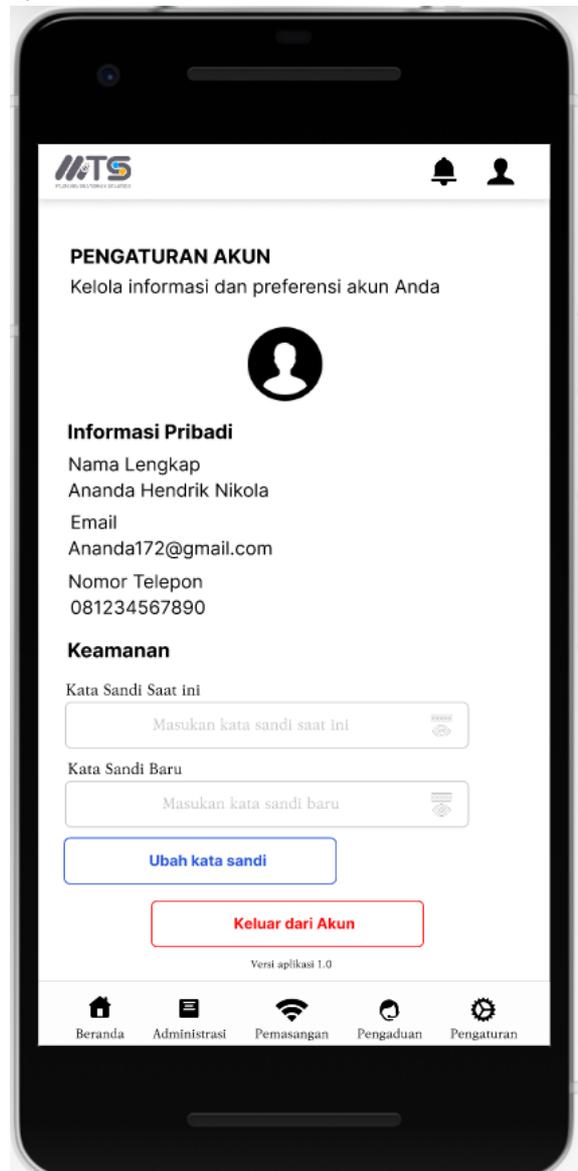
Halaman ini adalah konfirmasi akhir bahwa pengajuan pemasangan internet telah sukses. Pengguna akan melihat pesan keberhasilan dan informasi tentang langkah selanjutnya, seperti perkiraan jadwal teknisi. Dari sini, mereka bisa mengklik "Beranda".



Gambar 4. 11 Halaman Pemasangan Internet Berhasil

1.12 Halaman Pengaturan

Pengguna dapat mengelola profil mereka dengan mengklik opsi seperti "Edit Profil" untuk memperbarui foto profil. Mereka juga dapat mengklik "Ganti Kata Sandi" untuk mengubah *password*, atau mengatur preferensi notifikasi dengan mengaktifkan/menonaktifkan opsi yang tersedia, lalu mengklik "Ubah kata sandi" dan terakhir pengguna bisa logout menggunakan tombol "Keluar dari Akun".



Gambar 4. 12 Halaman Pengaturan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi kepuasan pelanggan dengan desain UI/UX yang baik sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Mahendra Teknik Solusi. Setiap halaman yang dirancang, mulai dari login, pendaftaran akun, pengajuan layanan, hingga pengaturan akun, telah disusun dengan antarmuka yang ramah pengguna dan mudah dipahami. Sistem ini memudahkan pelanggan dalam mengajukan permintaan seperti pemasangan baru,



perbaikan, maupun keluhan, serta membantu admin dalam mengelola data dengan lebih cepat dan akurat. Dengan adanya sistem ini, interaksi antara pelanggan dan perusahaan menjadi lebih efisien, terstruktur, dan transparan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianof, H. (2018). *RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PROMOSI DAN PENJUALAN PADA TOKO RUMINANSIA BERBASIS*. 5(1).
- Anjeli, D., Faulina, S. T., & Fakih, A. (2022). *Jurnal Informatika dan Komputer (JIK)*. 13(2).
- Hapsari, S., & Wardati, I. U. (2011). *Rancang Bangun Sistem Informasi Pembayaran Dan Tabungan Siswa Pada Bank Mini Artha Mandiri Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Pringkuku Pacitan*. 3(2).
- Pengestu, E. W., Meilano, R., & Ramadani, I. (2021). *PERANCANGAN SISTEM PERSEDIAAN BARANG HABIS PAKAI DI POLITEKNIK JAMBI*. 3(2).
- Rahman, A. (n.d.). *Sistem Informasi Pengolahan Data Karyawan Di Perusahaan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan*.
- Sitinjak, J. A. (2020). Manajemen sistem informasi
- Warkim, W., Muslim, M. H., Harvianto, F., & Utama, S. (2020). Penerapan Metode SCRUM dalam Pengembangan Sistem Informasi Layanan Kawasan. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 6(2). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v6i2.2711>
- Yudarmawan, R. A. (2020). *Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan*. 1(2).